

**Las TIC como Herramientas de Comunicación entre Docentes y la Secretaría de  
Educación de Soledad**



**García Sobrino Enrique**

**Olivero Velasque Milagro**

**Universidad de la Costa – CUC**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanas**

**Maestría en Educación - Modalidad Virtual**

**Barranquilla**

**2019**

**Las TIC como Herramientas de Comunicación entre Docentes y la Secretaría de  
Educación de Soledad**



**García Sobrino Enrique**

**Olivero Velasque Milagro**

**Asesor**

**Dra. Alicia Inciarte González**

**Trabajo de grado para optar al título de Maestría en Educación**

**Universidad de la Costa – CUC**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanas**

**Maestría en Educación - Modalidad Virtual**

**Barranquilla**

**2019**

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

---

Nota obtenida

### **Dedicatoria**

Esta investigación se la dedicamos a Dios, por darnos la sabiduría y el discernimiento, para culminar de manera satisfactoria nuestra investigación.

A nuestros esposo y esposa, por su amor, por creer en nosotros y por su apoyo incondicional y acompañamiento.

A nuestros hijos, que son el motor de nuestras vidas y la mayor bendición que Dios no ha podido regalar, por su comprensión y paciencia.

A nuestros padres que desde el cielo y los que están en este mundo terrenal, por su ejemplo de nobleza y sabidurías.

A mis queridos Suegros, por sus amabilidades y el apoyo mental.

A mis hermanos y hermanas, por el apoyo incondicional.

A todas estas personas se los dedicamos con todo el corazón.

### **Agradecimientos**

A **Dios**, por regalarnos la salud y sabiduría para alcanzar esta meta.

Al Alcalde **José Joao Herrera Iranzo**, por brindarnos esta oportunidad y mejorar nuestra calidad intelectual.

A nuestras **Familias**, por su apoyo, confianza, respeto y afecto en todo este tiempo que estábamos estudiando para ser mejores personas y profesionales.

A nuestra asesora **Dra. Alicia Inciarte**, por brindarnos sus conocimientos, aportes y paciencia para lograr culminar esta investigación.

A nuestras **Amistades**, por su colaboración a lo largo de esta investigación.

### **Resumen**

Los Sistemas de Información han cobrado gran importancia en las últimas décadas, este crecimiento está directamente relacionado con los avances de las nuevas tecnologías, es por esto que en Colombia, se están implementando políticas de uso de sistemas de información para mejorar los procesos en la gestión y comunicación entre las diferentes entidades. La presente investigación tiene como objetivo proponer una estrategia metodológica para la optimización de la comunicación entre los directivos docentes y docentes con la Secretaría de Educación de Soledad en la recepción de sus requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Utiliza una metodología con enfoque empírico-positivista y será de tipo propositivo, un enfoque investigativo Cuantitativo, un paradigma basado en el enfoque cuantitativo, ya que se busca determinar los parámetros de una variable a través de datos numéricos y/o estadísticos. El análisis de resultados toma como referencias los directivos docentes y docentes de las instituciones educativas del municipio, como técnicas e instrumentos se realizó una encuesta virtual, la cual fue aplicada a 66 personas entre directivos docentes y docentes de las Instituciones Educativas del Municipio de Soledad. Con los resultados se pretende identificar el nivel de competencia de los directivos docentes y docentes de Soledad en cuanto al conocimiento y manejo del Sistema de Atención al Ciudadano vía web, para establecer los lineamientos que permitan en uso eficiente de este sistema.

***Palabras clave:*** Sistema de atención al ciudadano, comunicación, web

**Abstract**

Information Systems have gained great importance in recent decades, this growth is directly related to the advances of new technologies, which is why in Colombia, information systems use policies are being implemented to improve management processes and communication between different organizations. The aim of this research is to put forward a methodological strategy for the optimization of the communication between teachers and teacher executives with the Ministry of Education of Soledad by receiving their requirements through the Citizen Attention System (Sistema de Atención al Ciudadano, SAC). An empirical-positivist approach methodology will be used and it will be of a propositive type, a quantitative research approach, a paradigm based on the quantitative approach, since it seeks to determine the parameters of a variable through numerical and/or statistical data. The analysis of results takes as references the teachers and teacher executives of the educational institutions of the municipality, as techniques and instruments a virtual survey was conducted, which was applied to 66 people between teachers and teacher executives of the Educational Institutions of the Municipality of Soledad. The results are intended to identify the level of competence of teachers and teacher executives of Soledad in terms of knowledge and management of the Citizen Attention System via the web, in order to establish guidelines that allow an efficient use of this system.

**Keywords:** Citizen Assistance System, communication, web

**Contenido**

Lista de tablas y figuras .....	9
Introducción .....	10
Capítulo I. ....	12
Planteamiento Del Problema.....	12
Objetivos.....	17
□ Objetivo general.....	17
□ Objetivos Específicos.....	17
Justificación.....	18
Capitulo II. ....	21
Marco Referencial .....	21
Estado del arte.....	21
Marco teórico.....	33
Capítulo III.....	45
Diseño Metodológico.....	45
Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	47
Describir la encuesta .....	48
Tabla de Operacionalización del diseño.....	48
Capitulo IV.....	50
Análisis e interpretación de la información .....	50
Conclusiones .....	62
Referencias.....	68
Anexos .....	71



**Lista de tablas y figuras****Tablas**

Tabla 1 Operacionalización de las variables y/o categorías.....	43
Tabla 2 Operacionalización del diseño .....	48

**Figuras**

Figura 1. Clasificación de las TICs Fuente: De Pablo, 2016.....	34
Figura 2. Flujo de información Sistemas de Información de la Organización .....	36
Figura 3. Componentes proyecto integral Secretarías de Educación.....	38
Figura 4. Edades de los docentes encuestados.....	51
Figura 5. Cargo de los docentes encuestados. ....	51
Figura 6. Instituciones donde laboran los docentes encuestados.....	53
Figura 7 Conocimiento del sistema de atención al ciudadano.....	54
Figura 8 Docentes con cuenta de usuario en el SAC. ....	54
Figura 9 Forma de realizar solicitudes, quejas y reclamos.....	56
Figura 10 Seguimiento de solicitudes a través del SAC. ....	57
Figura 11 Radicación de solicitudes vía web. ....	58
Figura 12 Dificultades en el uso de la plataforma SAC.....	59
Figura 13 Capacitación en el uso del SAC. ....	60

## **Introducción**

Los retos en la implementación de los Sistemas de Información han cobrado gran importancia en las últimas décadas, han tenido un crecimiento en su desarrollo y uso en todas las entidades, tanto públicas como privadas, este crecimiento está directamente relacionado con los avances tecnológicos de la actualidad, estos permiten que los Sistemas de Información tengan la capacidad de recopilar, almacenar, y analizar las bases de datos que resultan de la información dada por los diferentes actores que participan en el uso de los mismos.

En Colombia, se ha venido avanzando en la políticas para la implementación y puesta en marcha del buen uso de los sistemas de información y de los datos, cabe resaltar que el Gobierno ha diseñado lineamientos que contienen las directrices que las entidades deben seguir para el uso de los sistemas de información, con esto busca que las entidades en especial las públicas ya sean nacionales como territoriales estén encaminadas en mejorar la prestación de los servicios y los procesos de gestión.

El Ministerio de Educación Nacional (MEN), para estar a la vanguardia de estos grandes avances tecnológicos ha puesto a disposición de todas las secretarías de Educación una serie de sistemas de información que tienen como función brindar apoyo al desarrollo de los procesos misionales que cada una de ellas tienen establecidos, es importante resaltar que los sistemas de información se han convertido en la fuente de recolección de datos más útil a la hora de tomar decisiones. Dentro de los sistemas de información puesto a disposición por el MEN encontramos el Sistema de atención al Ciudadano, el cual es una herramienta que permite la interacción y comunicación de la Secretaría de Educación con la comunidad, en especial con los Directivos Docentes y Docentes, ya que a través de este, los mismos pueden radicar sus solicitudes, quejas y reclamos.

Cabe resaltar que este sistema ofrece a los Directivos Docentes y Docentes la facilidad de radicar sus solicitudes, quejas y reclamos de forma web, permitiendo de esta forma ahorrar tiempo, dinero, seguridad en la información, etc.

En esta investigación se desarrollaron IV capítulos con sentido profesional, el capítulo I se hizo referencia al planteamiento del problema y los objetivos, en el capítulo II, se fortaleció tomando como referencias investigaciones con antecedentes internacionales, locales y regionales correspondiendo al marco referencial, en el capítulo III se diseñó la metodología basada en enfoque, paradigmas y tipo de investigación, en el capítulo IV se analizó el instrumento y se describió cada una de las encuestas, con el fin de establecer lineamientos para mejorar la comunicación entre docentes y la secretaria de educación de soledad.

Por lo anterior se implementaran estrategias metodológicas que permitan optimización la comunicación entre los docentes y directivos docentes, con la Secretaría de Educación de Soledad en la recepción y solución de sus requerimientos necesidades a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), sin salir de casa o del lugar de trabajo.

## **Capítulo I.**

### **Planteamiento Del Problema.**

En las últimas décadas, Colombia ha sido testigo de los cambios continuos y acelerados que se vienen presentando en el desarrollo y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). La intensidad de estos cambios y su uso han logrado que el Estado reconozca que las TIC son herramientas indispensables para mejorar la estructura organizacional de las entidades, ya que permiten fortalecer los procesos de gestión.

En este sentido, el uso de estas herramientas tecnológicas permite que las entidades ofrezcan un servicio eficiente, de calidad y transparente a los ciudadanos; por esta razón, desde el Ministerio de Educación Nacional (MEN), se han venido desarrollando iniciativas que permitan generar un cambio y modernización en cada una de las Secretarías de Educación del País, con miras a minimizar los índices de tramitología y el uso eficiente de los recursos.

Es así como dentro de las iniciativas del MEN se encuentra la implementación y apropiación de algunos Sistemas de Información y de Gestión en las distintas Secretarías de Educación, tales como: Sistema de Gestión y Control Financiero (SGCF), Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), Sistemas de Gestión de Recursos Humanos (RRHH), Sistema de Gestión de Matrícula (SIMAT), entre otros. Todos ellos encaminados a dar cumplimiento al Programa de Gestión Documental (PGD), el cual:

Se vincula al Sistema Integrado de Gestión a través de la ejecución y seguimiento del Sistema de Desarrollo Administrativo, tal como lo establece el Decreto 2482 de 2012, el cual contempla dentro de su política de Eficiencia Administrativa la orientación a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en

forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Esta política incluye, entre otros, los temas relacionados con la eficiencia administrativa y cero papel, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental. Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2019).

Actualmente, en la administración pública colombiana, el cliente es entendido como el ciudadano o usuario que demanda la prestación de un servicio, para el cual el Estado debe garantizar el cumplimiento de sus necesidades, desde las básicas hasta las del grado de autorrealización, a través de servicios o productos específicos que son suministrados por las diferentes entidades públicas creadas para tal fin. Por tal razón, los usuarios de las entidades públicas están debidamente caracterizados y cada una de ellas tiene a cargo una misión enfocada a la satisfacción del ciudadano por medio de la prestación de un servicio de calidad; para lo cual existe una normatividad legal vigente, que regula la gestión integral del servicio en las entidades y busca incrementar los niveles de calidad, credibilidad y satisfacción, los cuales inspiran a las Secretarías de Educación y buscan darle estricto cumplimiento.

Desde esta perspectiva, la Secretaría de Educación de Soledad – Atlántico, se ha dado a la tarea de hacer más eficiente su Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), creando un enfoque integral de servicio al ciudadano, garantizando el cumplimiento de aspectos relacionados con el direccionamiento estratégico, la administración del talento humano, la prestación de un servicio incluyente y de amplia cobertura, asegurando que el servicio prestado cumpla con los estándares de calidad establecidos por el MEN y, por ende, la satisfacción del ciudadano. Por lo cual, en esta Administración se están implementando todos estos sistemas, los cuales han permitido que los procesos se lleven de una forma sistemática y organizada, reflejando un cambio en la

prestación del servicio hacia los directivos docentes, docentes, administrativos y comunidad educativa en general.

Es importante resaltar que estos sistemas de gestión y de información permiten una comunicación de forma virtual entre los directivos docentes y docentes con la Secretaría de Educación, algunos de los cuales no son utilizados de manera eficiente, lo cual se evidencia en cifras concretas en el Reporte del Sistema de Atención al Ciudadano -SAC- (Secretaria de Educación de Soledad. Enero 01 de 2019): el Municipio de Soledad cuenta con 1990 directivos docentes y docentes vinculados a las diferentes Instituciones Educativas de este ente territorial, de los cuales el 69.7 % utilizan el Sistemas de Atención al Ciudadano de forma presencial y solo el 2.8% lo utiliza de forma virtual, haciéndolo prácticamente inefectivo y generando altos índices de tramitología al interior de la Secretaría.

Por tal razón, en Colombia el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) tiene el objetivo de: “establecer y aplicar directrices para desarrollar organizaciones acordes a las necesidades de los clientes y las exigencias del buen servicio, pues son los encargados de garantizar una gestión eficiente del Estado Colombiano”. (Función pública, 2011) Sin embargo, el día a día de los ciudadanos que buscan los productos o servicios ofrecidos por las entidades públicas, ha demostrado una carencia de gestión en materia del servicio al cliente, lo cual se ve evidenciado en la cantidad de peticiones, tutelas, quejas y reclamos que a diario son radicadas en estas entidades, como las Secretarías de Educación, por insatisfacción en el servicio prestado simplemente porque no se racionalizan sus procesos o procedimientos. Cabe destacar que la racionalización según el Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia (2017) define como:

El proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que

implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

De acuerdo con lo anterior, El Banco Internacional de Desarrollo (2018) en su informe

El fin del trámite eterno afirma que:

Los trámites cumplen una función básica: conectar a las personas y a las empresas con los servicios y las obligaciones del gobierno. En un mundo ideal, serían intuitivos, rápidos y transparentes. Se harían en línea. Las instituciones públicas se coordinarían para que el ciudadano tuviera que esforzarse lo mínimo posible. En resumen, serían tan fáciles que nunca se tendría que escribir un libro sobre ellos. Sin embargo, esa no es la realidad que vive América Latina y el Caribe. En efecto, en la región los trámites son difíciles, lentos, vulnerables a la corrupción, y terminan excluyendo a la gente con menos recursos. Muchos de ellos todavía se gestionan en persona y en papel. Los ciudadanos pierden tiempo entre una ventanilla y otra, y en muchos casos, terminan pagando sobornos a los funcionarios. Las empresas pierden horas productivas y, con ellas, parte de su competitividad. El Estado se enreda en procedimientos complejos y manuales y no logra conectar a los beneficiarios objetivo con las políticas públicas. En definitiva, con los trámites difíciles todos pierden. El Banco Internacional de Desarrollo (BNI, 2018, p.17).

Si bien es cierto que en las entidades gubernamentales la corrupción y la tramitología son el orden del día, de una u otra forma todo eso deberá concluir en la identificación e implementación de buenas prácticas de servicio al ciudadano en doble vía, es decir, donde todos los involucrados salgan beneficiados. En primer lugar, propiciando una revisión de las actitudes y comportamientos que generan inconformidad, para luego entrar a cambiarlos por aspectos positivos que contribuyan a una mejor experiencia del ciudadano frente al servicio obtenido; una

experiencia que a su vez le generará una mejor calidad de vida y a la Secretaría de Educación le permitirá, el cumplimiento total de su misión.

Es importante resaltar en este punto, la incidencia del uso de medios electrónicos en la racionalización de trámites. El éxito de la reducción de trámites no solo depende de los mecanismos y herramientas administrativas sino también de la capacidad, disponibilidad y posibilidades de acceso a las tecnologías de la información, así como de la capacidad de los funcionarios y usuarios (ciudadanos, empresas u otras instituciones), para hacer uso efectivo de los medios electrónicos. Es así, como la Secretaría de Educación de Soledad pretende que los directivos docentes, docentes, administrativos y comunidad en general se apropien del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), visualizando el ahorro de costos en tiempo y recursos, principalmente, que lograrían ya que se evitan desplazamientos al punto de atención de la entidad, entre otros beneficios.

Finalmente, el uso o manejo eficiente del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), permitirá a la Secretaría de Educación de Soledad mejorar sus procesos para atender a los ciudadanos en sus trámites de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones, sugerencias y trámites eficientes, mediante el uso de herramientas TIC, sin salir de su casa o lugar de trabajo. De igual manera, buscando incrementar el flujo de requerimientos web y a su vez brindarles a los ciudadanos una respuesta oportuna y eficaz, disminuyendo así los altos índices de tramitología y desperdicio de recursos existentes en las organizaciones estatales.

### **Formulación del problema**

De todo lo planteado anteriormente, surge una interrogante, que conllevará principalmente a establecer una propuesta confiable y factible con el fin de minimizar o solucionar la problemática en estudio:



¿Cómo mejorar los canales de comunicación entre los directivos docentes y docentes con la Secretaría de Educación de Soledad, en cuanto a la recepción y solución de sus requerimientos y necesidades a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), sin salir de casa o del lugar de trabajo?

### **Objetivos.**

- **Objetivo general.**

Proponer una estrategia metodológica para la optimización y comunicación entre los docentes y directivos docentes, con la Secretaría de Educación de Soledad en la recepción y solución de sus requerimientos y necesidades a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), sin salir de casa o del lugar de trabajo.

- **Objetivos Específicos.**

- Identificar el nivel de competencia de los docentes y los directivos docentes de Soledad, en cuanto al conocimiento y manejo del Sistema de Atención al Ciudadano vía web, adoptado por la Secretaría de Educación de Soledad, para la recepción y solución de sus requerimientos y necesidades.
- Analizar el potencial y oportunidades que ofrece el Sistema de Atención al Ciudadano para establecer interacción, recibir y solucionar requerimientos de docentes y directivos docentes de Soledad, siguiendo las directrices de la Secretaría de Educación y el Ministerio de Educación Nacional.
- Diseñar una estrategia metodológica interactiva, apoyada en el manejo eficiente del Sistema de Atención al Ciudadano, como herramienta principal para la recepción y solución de requerimientos y necesidades de docentes y directivos docentes de Soledad con la Secretaría de Educación, sin salir de su casa o del lugar de trabajo.

### **Justificación.**

Hoy por hoy, Colombia ha avanzado significativamente en estrategias de simplificación administrativa con el fin último de mejorar la relación de los ciudadanos con el Estado. Se destacan dentro de estas estrategias la cruzada anti-trámites, el fortalecimiento de la política de mejora regulatoria, los proyectos de eficiencia administrativa y mejoramiento de servicio de atención al ciudadano, así como iniciativas para fomentar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Todas estas iniciativas con el firme propósito de optimizar las actividades de las entidades del Estado, dirigidas a ofrecer servicios de calidad a sus usuarios.

En el marco de la política de Gobierno Digital liderada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en Colombia, se ha propuesto el punto de referencia de Arquitectura de Tecnologías de la Información para que sea implementado por las organizaciones públicas; por ello, las entidades del orden nacional, regional y municipal han venido mejorando sus procesos de gestión a través del uso de Sistemas de Información (SI), que son un conjunto de recursos que interactúan entre sí, con el propósito de administrar información y datos, de tal forma que puedan ser almacenados, procesados y consultados, resolviendo necesidades específicas en una organización, siendo los datos e información almacenados en una fuente útil para el proceso de toma de decisiones.

En Colombia existe un cuerpo de lineamientos y normativas para regular la gestión del sector público en cuanto al servicio de atención al ciudadano, sorprende por consiguiente el hecho de que a diario se observan los bajos índices de satisfacción de los usuarios de las entidades que hacen parte de la Administración Pública Nacional. Por eso, es importante identificar el nivel de competencia de los docentes y los directivos docentes de Soledad en cuanto al conocimiento y manejo del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), implementado por la Secretaría de

Educación para la recepción y solución de sus requerimientos y necesidades, para determinar posibles falencias u oportunidades de mejora.

De igual forma, la realización de este proyecto de investigación es de gran importancia, ya que actualmente las entidades articuladoras de la política de simplificación de trámites, dirigen sus esfuerzos en focalizar los trámites de mayor impacto en el país, con el fin de intervenir aquellos que se han diagnosticado como factores críticos en el desarrollo socioeconómico del país y que afectan directamente los ciclos vitales del ciudadano en su relación con el Estado. Para lo cual, en el orden nacional se vienen implementado estrategias a nivel jurídico, administrativo y tecnológico que han permitido unificar criterios de gestión para la realización de los trámites por parte de ciudadanos, empresarios, inversionistas; entre otros, propósito que ha sido acompañado del diseño e implementación de herramientas tecnológicas que han facilitado su accesibilidad y lectura en lenguaje claro.

Así mismo, es frecuente escuchar a los ciudadanos quejándose por la atención que brindan las entidades públicas, se habla de trámites excesivos y tediosos, de poca capacidad de respuesta, déficit en la infraestructura y, lo que pareciera el colmo, poca preparación, información y calidad humana del servidor público para atender a los requerimientos de los usuarios. Por tal razón, la importancia social de este tipo de investigaciones radica en asegurar que los ciudadanos puedan cumplir con sus deberes y adquirir sus derechos, transmitiendo de forma clara y efectiva a la ciudadanía la información sobre los trámites y servicios que por ley le corresponden, y estableciendo la correcta interacción entre los ciudadanos y el Estado; teniendo siempre presentes que la ausencia de información clara y completa implica cargas para las partes involucradas e impacta negativamente la confianza de los ciudadanos en las entidades públicas y perjudica la efectividad de la gestión pública.

De igual forma, es importante resaltar la pertinencia que este trabajo de investigación tiene frente a los requisitos académicos y de calidad establecidos por la Corporación Universidad de la Costa (CUC), para optar al título de Magíster en Educación; ya que el nivel de compromiso y rigor con el cual se realiza esta investigación se debe reflejar en un valioso aporte a la construcción y aplicación de estrategias innovadoras y significativas para la educación local, regional y nacional, traducidas en mejores niveles de calidad. Así como también, la universidad, a través de la Maestría en Educación, busca liderar el fomento del espíritu investigativo en el personal que conforma el sector educativo.

### **Delimitaciones**

#### **Espacial o Geográfica.**

El problema sobre el cual se fundamenta el presente proyecto de investigación se focaliza en la Secretaría de educación del municipio de Soledad – Atlántico, ubicada en el Kilómetro 4 en la Prolongación de la Calle Murillo.

#### **Temporal.**

El desarrollo de este proyecto de investigación será de manera longitudinal en un período de tiempo comprendido entre Septiembre y Noviembre de 2019.

#### **Teórica o de Contenido.**

En este aspecto, el presente proyecto de investigación se apoya en los aportes teóricos realizados a través de investigaciones, artículos científicos, trabajos de grado y libros especializados sobre el desarrollo y/o fortalecimiento de la comunicación y atención de requerimientos en organizaciones públicas y privadas del sector educativo.

## **Capítulo II.**

### **Marco Referencial**

#### **Estado del arte**

Al realizar la presente investigación se tuvo en cuenta investigaciones hechas en perímetros Internacionales, Nacionales y locales. Lo cual se tomó como referentes trabajos investigativos a nivel de sistemas de información y educación, ya que estos ayudaran a implementar estrategias metodológicas para mejorar la comunicación de los Directivos Docentes y Docentes de la Secretaría de Educación de Soledad en la recepción y solución de sus requerimiento y necesidades a través del Sistema de Atención de Atención al Ciudadano.

#### **Antecedentes a nivel internacional**

En el ámbito lo relacionado a Sistemas de Información (SI), encontramos que existen un sin número de definiciones; entre ellas desatacan: García-Holgado (2015), quien hacen referencia a lo que significa un SI, y lo definen como un:

Conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo a las necesidades de la empresa, recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia (Pág. 11).

Los sistemas de información nacen en los años 1950, luego de la visión en la programación. Diez años más tarde, las computadoras empiezan a ser piezas claves para las organizaciones. Luego estas abordan a los negocios y en conjunto con el nacimiento de las bases de datos, aumenta el desarrollo de la programación de los SI, generando un impacto importante para las compañías.

Los SI juegan un papel importante en la economía moderna, ya que uno de sus objetivos principales es ayudar a los individuos u organizaciones a realizar de una forma fácil y eficiente las tareas complejas. En la mayoría de los casos, estos las agilizan y facilitan, convirtiéndose en indispensables para atender a los clientes, socios, empleados y accionistas, además de permitir mejoras en la innovación y en la eficiencia de la organización. Reflejan una optimización de los procesos de gestión y del manejo de la información, dando como resultado un impacto positivo en la productividad y competitividad de las entidades.

En el mismo ámbito internacional, se destaca un estudio sobre la evolución de las soluciones tecnológicas para dar soporte a la gestión de la información, realizado por García-Holgado (2015), quien persigue dos claros objetivos: en primer lugar, se pretende realizar un estado del arte de los sistemas de información y la evolución de los mismos para dar soporte a la gestión de la información y del conocimiento en cualquier tipo de entidad, desde empresas hasta instituciones, tanto públicas como privadas. En segundo lugar, este documento pretende realizar un análisis sobre la gestión de información en contextos reales relacionados con la administración pública.

Para el logro de estos objetivos, los investigadores realizaron un análisis a los diferentes estudios de casos en los que se utilizaban los Sistemas de Información, como medio para cubrir las necesidades de gestión del conocimiento, García-Holgado (2015 destaca los diferentes casos de estudio reales de la Universidad de Salamanca. La entidad donde se llevó a cabo la investigación; es una institución pública dedicada a gestionar el conocimiento, desarrolló el proyecto Estrategia Digital 2010, el cual tenía como objetivo:

Definir, adquirir e implementar la infraestructura física y lógica adecuada para que los procesos de formación, investigación y gestión se puedan llevar a cabo utilizando la tecnología como una herramienta o un medio que los facilite o

posibilite, sin que por ello esta tecnología suponga una barrera añadida a su desarrollo. Este objetivo se afronta desde una perspectiva estratégica que concluya con una solución integrada, coherente y accesible (Pág. 21).

Con la Estrategia Universidad Digital 2010, se logró implementar un repositorio institucional que permite la gestión documental de todo el conocimiento producido dentro de la institución; la creación de un nuevo portal web institucional que proporcione la infraestructura necesaria para dar soporte a la gestión de la información pública de todos los órganos, institutos, facultades, departamentos, etc. existentes dentro de la Universidad y la creación de la Universidad Virtual, como un servicio integrado dentro de la propia Universidad, que sin sustituir el carácter presencial de ésta, complemente sus procesos de enseñanza- aprendizaje para que haya más opciones, modelos formativos más flexibles, elementos de interacción y tutorías más dinámicos y, por tanto, conseguir más estudiantes con independencia de su situación geográfica.

Actualmente la Secretaría de Educación cuenta con la infraestructura necesaria para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas de información, es por ello que el Ministerio de Educación Nacional puso en funcionamiento el Sistema de Atención al Ciudadano, herramienta que permite digitalizar el contenido de los documentos (peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias, entre otros), en un breve resumen que los usuarios desean radicar para obtener una respuesta a su solicitud. Por lo anterior nuestro trabajo tiene relación con el tema de esta investigación, ya que ambas tienen por objetivo mejorar los canales de comunicación mediante el uso de herramientas virtuales que permitan dar soporte a la gestión documental.

**Los Sistemas de Información en el Desempeño Organizacional: Un Marco de Factores Relevantes** (D. Abrego, México, 2015).

La presente investigación tiene como objetivo el estudio de variables o indicadores de tipo organizacional y de SI, que puedan ser significativos para evaluar esta relación, y contribuir en la

identificación de constructos que permitan vincular de manera más precisa la aplicación de estas tecnologías con el rendimiento empresarial, sobre todo en países con economías emergentes.

Para lograr lo planteado, se realizó un análisis de contenido como técnica de investigación.

Debido al papel primordial que tiene los SI en el logro de los objetivos de la empresa, se han creado modelos con el fin de aclarar el exitoso de ciertos modelos, es por ello que en los últimos años y en busca de esta estandarización, que garantice la calidad de los SI, diferentes organismos relacionados con la industria del software fueron elaborando varios modelos de gestión de calidad, algunos orientados al producto, y otros a la calidad del proceso , lo que permite una mejora de la productividad en lo referente al desarrollo de software, no obstante, un enfoque integrado de los modelos de gestión de la calidad en el contexto de los SI es deficiente; en particular, se ha puesto menos énfasis en lo referente a la mejora de la calidad de la información y del servicio.

Este modelo busca la forma de explicar el comportamiento y aceptación del SI por parte de los usuarios, teniendo en cuenta la utilidad y facilidad de uso con la que los usuarios utilizan las tecnologías, estos aspectos son importantes para que los modelos aplicados tengan éxito.

### **Competencias docentes digitales: propuesta de un perfil (Baca, 2015).**

En la actualidad, las competencias comunicativas, éticas e intelectuales, por mencionar solo algunas, no son suficientes para garantizar un buen desempeño docente. En los nuevos entornos educativos, el conocimiento se ha convertido en la principal fuente de riqueza y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las herramientas más efectivas para su producción y difusión, el profesor debe ser capaz de movilizar otro tipo de recursos: aquellos que le permitan hacer un uso correcto y efectivo de la tecnología, especialmente en el proceso de enseñanza aprendizaje y en su quehacer diario. Por lo anterior, el presente estudio se propone identificar el



tipo de recursos personales que deben ser capaces de utilizar los profesores para poder integrar, de manera efectiva, las TIC en su práctica docente.

La integración de las TIC en el proceso de enseñanza - aprendizaje y en la praxis diaria, requieren un cambio en el perfil de los docentes, ya que demanda la adquisición de nuevas competencias que les permita asumir con responsabilidad los nuevos retos, integrando las TIC en la planeación, el desarrollo y la evaluación de los procesos de enseñanza aprendizaje y en su propio desarrollo profesional

La UNESCO en sus Estándares de Competencia en TIC para Docentes (ECD-TIC), ofrece parámetros y criterios para planear programas de formación del profesorado y seleccionar cursos que los preparará para capacitar a los estudiantes en el uso de las TIC. Los estándares propuestos están organizados según tres enfoques didácticos diferentes: 1) noción básica de TIC; 2) profundización del conocimiento y 3) gestión del conocimiento. La idea básica es ir desarrollando las competencias TIC del profesorado desde el simple uso y manejo cotidiano a su utilización para poner en marcha y evaluar proyectos con grupos de trabajo a distancia y de forma permanente (UNESCO, 2008).

Para el uso eficiente de los sistemas de información es indispensable que los Directivos Docentes y Docentes, tengan las competencias básicas necesarias para hacer buen uso de las TIC, así, puedan utilizar de forma fácil las herramientas tecnológicas que el medio les proporciona, la vinculación de las TIC en su vida diaria les facilitaría el desarrollo de muchas actividades, por lo anterior se hace necesario que se implementen estrategias que permitan que los Directivos Docentes y Docentes se apropien del uso del Sistema de Atención al Ciudadano y puedan aprovechar todas las ventajas que este les brinda a la hora de comunicarse con la Secretaría de Educación.

**Antecedentes a nivel nacionales**

En Colombia como política de gobierno presente en cada una de las administraciones nacionales, desde el inicio de los años noventa hasta la actualidad, momento en el que el alcance y profundidad de este enfoque se hace mayor gracias a que la educación en TIC se consolidó como estrategia que goza del reconocimiento casi unilateral sobre sus virtudes como mecanismo efectivo para la superación de la pobreza y acortamiento de la brecha que distancia países desarrollados o centrales de los países subdesarrollados o periféricos a través de la educación y con un costo significativamente modesto.

Así, cada gobierno desde el año 1994, estructuró políticas encaminadas a evitar el rezago en materia de formación académica en TIC, generando estrategias de gobierno de acuerdo al momento tecnológico y la visión de país que buscaban construir. Dicho proceso se encuentra en la actualidad en uno de sus momentos más álgidos, dada la exponencial expansión de las TIC como industria catalizadora de desarrollo y bienestar, evidenciados en aquellos países donde su auge ha sido mayor.

En Colombia el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, según la Ley 1341 o Ley de TIC (2009), es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Dentro de sus funciones está incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a sus beneficios.

Por lo anterior todas la entidades públicas del estado colombiano (Ministerios, Gobernaciones, Alcaldías, Secretarías de Educación, Instituciones Educativas, etc.) y entidades

privadas, se rigen bajo los lineamientos emanados desde el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior se han realizado investigaciones de gran importancia dentro de las cuales se tomaron como referencia las siguientes:

Airza (2018) En su investigación sobre los “Estudio de los factores de resistencia al cambio y actitud hacia el uso educativo de las tic por parte del personal docente” plantea que La educación superior colombiana es factor clave para el desarrollo del país en los distintos sectores, de acuerdo con la agenda de competitividad planteada por el gobierno nacional; por tanto, es de su interés mantener una enseñanza innovadora acorde con las exigencias de la época, buscando formar colombianos cada vez más competitivos; pero para que esto pueda lograrse es necesario incursionar en la utilización de las TIC como herramientas mediadoras del proceso de enseñanza-aprendizaje. En los años ochenta no se consideraba la importancia que llegaría a tener la incursión de las TIC en el entorno de la educación superior, especialmente en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Diversas investigaciones coinciden en señalar que uno de los factores principales para el éxito de la implementación de las TIC en la educación es la percepción de los docentes frente a ellas; también se han identificado cambios importantes en las metodologías, en los contenidos y en las actitudes de los participantes de este proceso.

En ese orden de ideas, surge la necesidad de desarrollar éste trabajo de investigación, que permitió identificar los factores de actitud y resistencia al cambio presentados por los docentes que inciden en la implementación de las TIC como parte del proceso de innovación educativa al que se ve enfrentada la institución. El estudio es de tipo descriptivo, con un diseño de campo y con un propósito básico, utilizando para la recolección de la información la técnica de la encuesta, en el Instituto Universitario de la Paz, Barrancabermeja (Colombia). La población de

estudio se conformó con todos los docentes que hacen parte de la Institución en las diferentes modalidades de contratación; es decir docentes tiempo completo, medio tiempo y hora cátedra.

La recolección de la información se llevó a cabo mediante el instrumento cuestionario individualizado, dividido en dos partes; en la primera, se recopilaban los datos sociodemográficos (edad, sexo, profesión, experiencia en docencia y experiencia en el uso de TIC). En la segunda, se administró el instrumento para la medición de la actitud hacia las TIC (Actitud positiva, actitud neutra o actitud negativa) y mediante una escala likert de 24 ítems; conjuntamente se realizó la medición de la resistencia al cambio (Alta, media, baja), la cual es medida igualmente con una escala Likert de 36 ítems. El instrumento de resistencia al cambio propuesto por las autoras Bazan y Sanz (2018), permite analizar los niveles de resistencia ligados a la personalidad, sistema social y al modo de implantar el cambio.

Se contó con un total de 179 docentes encuestados de los cuales 93 son hombres (52%) y 86 son mujeres (48%). El rango de edad de los participantes estuvo entre los 23 y los 73 años de edad con una media de 39 años y una desviación de 10.años. Se evidencia una mayor frecuencia entre los docentes menores de 30 años (23,4%) y los docentes con edades entre los 41 y 50 años de edad (22,9%).

Teniendo en cuenta esta investigación se hace necesario que los Docentes del Municipio de Soledad tengan un cambio de actitud frente al uso de las tic como herramientas de comunicación, para ello se implementarán estrategias metodológicas que permitan mejorar la comunicación de los Directivos Docentes y Docentes de la Secretaría de Educación de Soledad en la recepción y solución de sus requerimiento y necesidades a través del Sistema de Atención de Atención al Ciudadano.

Después de haber realizado un análisis del uso web, que los Directivos Docentes y Docentes hacen del Sistema de Atención al Ciudadano, donde se evidenció que solo el 2,8% lo uso de forma virtual y el porcentaje restante lo hace de forma presencial (reporte generado del SAC), surge la necesidad de desarrollar éste trabajo de investigación, para identificar el nivel de aceptación Directivos Docentes y Docentes tienen de este sistema, lo anterior refleja una clara relación en estas dos investigaciones, ya que ambas tienen dentro de sus objetivos identificar los factores de aceptación y resistencia al cambio en cuanto al uso e implementación de las TIC como herramientas que les permiten innovar en sus procesos y en su vida diaria.

La investigación “Estado actual de las competencias TIC de los Docentes” por Castañeda (2015), plantea que para el desarrollo de esta investigación surge la pregunta central para la educación es el cómo inciden los sistemas de información y las tecnologías de la información de la sociedad digital en los docentes.

Los investigadores buscan identificar la influencia que tienen los Sistemas de Tecnológicos de Información y Comunicaciones (STIC), en la satisfacción de las necesidades del usuario y potencializar las características de aprendizaje. Por lo anterior se hace necesario vincularlas en el proceso Educativo como herramientas para innovar los procesos de enseñanza aprendizaje, las TIC juegan un papel importante en la formación de nuevos ciudadanos capaces de criticar, reflexionar y proponer alternativas de solución frente a los problemas locales, de país y globales. El incluir las TIC en el proceso educativo requiere el aumento en los niveles de la cultura digital.

Hoy en día vivimos en la llamada era digital, la cual exige a los ciudadanos en general desarrollar sus competencias y destrezas que les permitan interactuar con los diferentes medios de comunicación que se encuentren en su entorno, haciendo uso efectivo de los recursos digitales que estos ofrecen, con el fin de interactuar con los mecanismos de participación, en cuanto

aspectos sociales, políticos necesarios para la toma de decisiones, generando un impacto en el uso e implementación de las TIC en cada escenario.

### **Antecedentes locales**

Dentro de las investigaciones a nivel local se destacan: “Plan Estratégico de Tecnología de la Información – PETI Universidad de la Costa”, donde Pérez, (2018). Plantea que esta investigación tiene como objetivo Diseñar un plan estratégico de tecnología de información (PETI) para la Universidad de la Costa CUC, como herramienta gerencial en el desarrollo de las actividades académico administrativas institucionales.

Cabe resaltar que actualmente las organizaciones se encuentran en un proceso de cambio en toda su estructura organizacional, cambios tecnológicos, funcionales, en el recurso humano, etc., estos cambios que son positivos para toda organización generan una reestructuración en sus políticas de calidad, ya que estas deben guardar una estrecha relación con los planes estratégicos.

Dentro de los Planes Estratégicos de la organización se deben incluir los PETI, donde deben estar alineados con los servicios que esta brinda.

Hay que tener en cuenta que las TIC permiten automatizar los procesos, aplicar estrategias y mejorar la atención de los usuarios, por lo anterior hay que tener que el tratamiento de la información es un mecanismo esencial para cualquier entidad, siendo estos la base fundamental para la toma de decisiones en la organización y convirtiendo en un eje fundamental para el cumplimiento de las metas. Las Tecnologías de Información y las comunicaciones (TIC) son el medio por el cual la información se recoge, almacena, administra, comunica, e interpreta.

Es por esto que los PETI son la guía a seguir por la organización para el logro de sus objetivos y para ofrecer un servicio de calidad.

Esta investigación hace grandes aportes a nuestro trabajo, dentro de los cuales está incluir dentro el PETI de la Secretaría de Educación los lineamientos que garanticen el uso eficiente del sistema de atención al Ciudadano como herramienta de comunicación virtual en Directivos Docentes, Docentes y Secretaria de Educación.

Después de haber analizado cada una de las investigaciones, se puede decir que estas tienen una gran relación con nuestro tema de investigación, todas apuntan a que los Sistemas de Información se han convertido en herramientas fundamental para el desarrollo de los procesos en las organizaciones, cada una de ellas tiene aspectos especiales para tener en cuenta, desde la evolución de los sistemas informáticos existentes, determinar su buen uso y aplicabilidad, la contribución de las TIC en el posicionamiento social de las organizaciones públicas, teniendo como principal actor a los ciudadanos y su aceptabilidad en la prestación de los servicios que ofrecen las organizaciones, y en la organización de planes estratégicos, que permitan determinar los lineamientos a seguir por la entidad.

### **Marco legal**

#### **La Constitución Política de 1991.**

**Artículo 75.** El espectro electromagnético es un bien público inajenable e imprescriptible sujeto a la gestión y control del Estado. Se garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso a su uso en los términos que fije la ley. Para garantizar el pluralismo informativo y la competencia, el Estado intervendrá por mandato de la ley para evitar las prácticas monopolísticas en el uso del espectro electromagnético.

#### **La Ley 115 de 1994**

Denominada Ley General de Educación dentro de los fines de la educación, el numeral 13 cita “La promoción en la persona y en la sociedad de la capacidad para crear, investigar, adoptar la

tecnología que se requiere en los procesos de desarrollo del país y le permita al educando ingresar al sector productivo” (Artículo 5).

### **Ley 1341 de 2009**

"Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones"

### **Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022**

El Capítulo “V. Pacto por la Ciencia, la Tecnología y la Innovación: un sistema para construir el conocimiento de la Colombia del futuro”. (Pág. 521 – 555).

### **Plan Nacional Decenal de Educación 2016 – 2026**

#### **En el numeral 3.1 sobre el nuevo paradigma educativo.**

La educación, en este paradigma, se orientará a formar ciudadanos preparados para asumir crítica, activa y conscientemente los cambios y desafíos derivados del desarrollo tecnológico, la expansión de las redes globales y la internacionalización de la economía, la ciencia y la cultura; ciudadanos capaces de participar activa, decisoria, responsable y democráticamente en la organización política y social de la nación, y que puedan contribuir a las transformaciones económicas, políticas y culturales que requiere el país. Para cumplir estos propósitos es necesario construir un gran acuerdo nacional sobre la educación; ampliar el diálogo, la reflexión y el intercambio de saberes; incentivar la formación permanente de los docentes, y promover, apoyar y difundir los proyectos y las innovaciones pedagógicas coherentes con los principios y propósitos anteriormente enunciados. (Pág.18)



## Marco teórico

Para sustentar teóricamente esta investigación, se hace necesario empezar a identificar y conocer cada uno de los términos relacionados con las TIC:

Es un término que se usa actualmente para referirse a tecnologías, aplicaciones y servicios utilizados a través de equipos y programas informáticos. Cabe resaltar que lo más importante es que gracias a ellas se tiene acceso a la información, a las comunicaciones, y al conocimiento, ya sea en forma de voz, imágenes y datos, además permiten la difusión de contenidos digitales.

Este término es bastante amplio, y abarca diversos conceptos, algunos simples y otros más complejos. A partir de este se desprenden un sin número de definiciones que su vez varían de la mirada de diferentes autores.

Cabero (1998), catedrático de la Universidad de Sevilla, expone la siguiente definición “En definitiva lo que venimos a querer decir que la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en los centros de formación continua es una necesidad, sin embargo su mera incorporación no es suficiente, sino que deben darse una serie de medidas "antes de" o "paralela a" su incorporación que garanticen su eficacia” (Pág. 6).

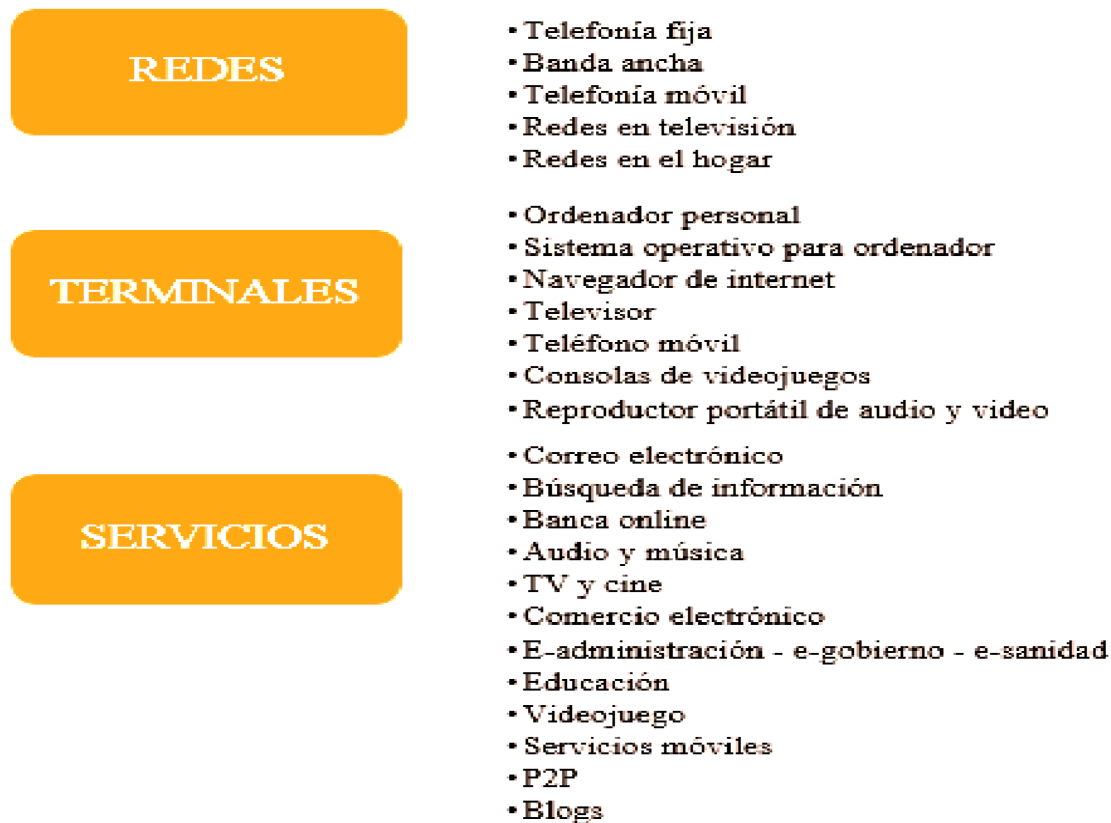
Las TIC forman el conjunto de recursos necesarios para manejar la información, los ordenadores, programas informáticos y redes necesarias para, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. A partir de aquí se puede distinguir la siguiente agrupación:

**Redes:** conjunto de equipos conectados entre sí por medio de un cable u otro medio físico con el fin de compartir recursos. Permiten que los dispositivos estén interconectados.

**Terminales:** dispositivos electrónicos que forman parte del hardware de un ordenador que permite introducir o mostrar datos. Punto de acceso de la sociedad a la información.

**Servicios:** prestaciones que se ofrecen a los usuarios en las redes.

A partir de esta agrupación se presenta la siguiente clasificación:



*Figura 1.* Clasificación de las TICs Fuente: De Pablo, 2016 - El uso de las tics en la Gestión Empresarial, (Pag.14)

Actualmente las tecnologías, son las herramientas más potentes, versátiles y ubicuas que la sociedad haya conocido. A nivel social las telecomunicaciones, han transformado la sociedad se ha pasado de una sociedad de la comunicación de masas típica del siglo XX a un desarrollo de la comunicación mediática, de carácter virtual. Sin lugar a dudas, las nuevas tecnologías han llevado consigo un cambio radical en todas las esferas de la sociedad. Cabe destacar que en los

últimos años el internet y la revolución de la telefonía móvil son herramientas imprescindibles cualquier sector de la sociedad.

Viendo la necesidad de organizar, analizar y sintetizar la información que se tenía, nacen los sistemas de información, para ser utilizados con la llegada de los computadores y la evolución de los mismos.

### **Los Sistemas de Información**

Son un conjunto de componentes interrelacionados que recuperan, procesan, almacenan y distribuyen información para soportar la toma de decisiones, la coordinación y el control de una organización.

Según Andreu, Ricart y Valor (1991), se entiende por sistema de información:

“Conjunto integrado de procesos, principalmente formales que se supone coherente y coordinado con el resto de los sistemas que componen la infraestructura de toda empresa” (pág. 7).

Todo sistema de información utiliza como materia prima los datos, los cuales almacena, procesa y transforma para obtener como resultado final información, la cual será suministrada a los diferentes usuarios del sistema, existiendo además un proceso de retroalimentación o “feedback”, en la cual se ha de valorar si la información obtenida se adecua a lo esperado.

Hay que resaltar que los sistemas de información son cada vez más usados para el apoyo y automatización de todas las actividades de las empresas. Gracias a estos, las organizaciones han conseguido obtener importantes beneficios, entre los que cabe mencionar: la mejora de sus operaciones, la optimización de sus recursos, un conocimiento más profundo acerca de las necesidades de los usuarios para brindarles un servicio de mejor calidad y una comunicación más fluida, entre todos los actores de la organización, en otras palabras, permiten aumentar su

eficiencias, ahorro de costo y tiempo, y a su vez ayudan a mejorar la gestión del flujo de información que a diario reciben.

Para lograr lo anterior, toda organización tiene una estructura del flujo de la información que ingresa y sale.

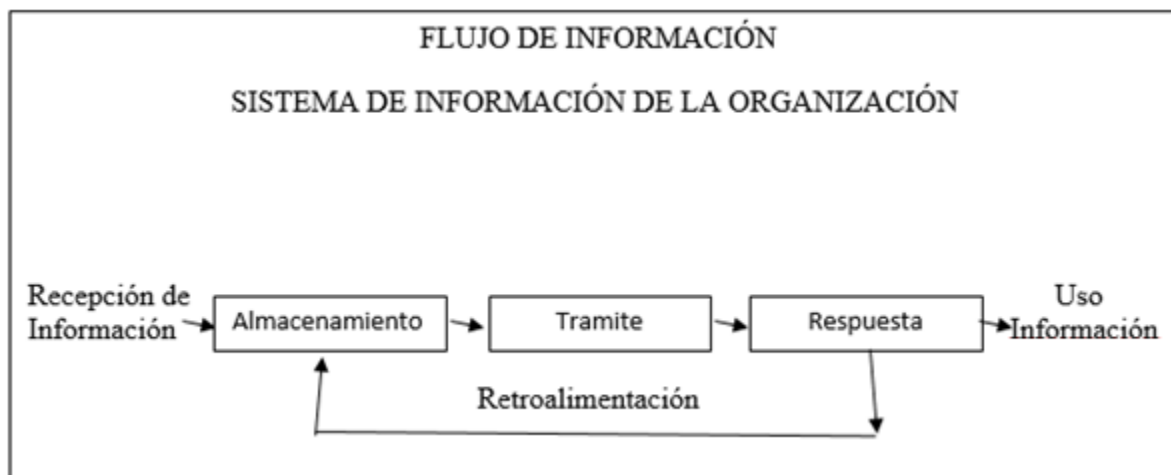


Figura 2. Flujo de información Sistemas de Información de la Organización Fuente: Elaboración propia

### **Características de los Sistemas de Información en la Organización**

#### **Interconexión**

Hace referencia a la posibilidad de crear una nueva red de comunicación a partir de la unión de tecnologías. Ello conlleva a la convergencia de las tecnologías.

#### **Interactividad**

Permite un intercambio de información entre el usuario y el dispositivo que se emplea para acceder a dicha información. El usuario puede crear mensajes, decidir la secuencia de información a seguir y la cantidad y profundización de la información.

#### **Instantaneidad**

Permiten romper las barreras espaciales ya que ponen al usuario en contacto directo y de forma inmediata con las personas, bases y bancos de datos, tanto de dentro como de fuera del país. La información es transportada a lugares lejanos físicamente de una forma rápida.

## **Innovación**

Continúo avance. La innovación, por lo tanto, es una de las características de la tecnología que supone la creación de nuevos dispositivos, en muchos casos, a partir de la modificación de elementos ya existentes, etc.

### **Ventajas de los Sistemas de Información**

- ✓ Acceso a la información de una manera rápida y sencilla, en cualquier momento y lugar.
- ✓ Comunicación fuera de espacio y tiempo. La transmisión y recepción de información puede ser realizada en cualquier periodo de tiempo, lo cual facilita aún más la comunicación.
- ✓ Interactividad, facilitan el intercambio de información y un enriquecimiento mutuo.
- ✓ Rápido procesamiento de datos. Cualquier tipo de información puede ser analizada y procesada inmediatamente.
- ✓ Capacidad de almacenamiento. Los distintos dispositivos electrónicos permiten guardar tantos datos como se desee.
- ✓ Optimización de los recursos. Posibilitan una mejor gestión de los recursos para poder lograr unos mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia.
- ✓ Automatización de tareas. Distintos trabajos pueden configurarse a través de programas informáticos para ejecutarse de forma inconsciente en un período de tiempo concreto y en las fechas indicadas, lo que permite conseguir una mayor seguridad, un ahorro económico y de tiempo.
- ✓ Favorecen la cooperación y la colaboración entre distintas entidades. Permiten la suma esfuerzos para lograr un mismo fin.
- ✓ Exactitud. Posibilitan el ajuste completo o fidelidad de los datos.

Por lo anterior se puede decir que los Sistemas de Información permiten obtener y seleccionar rápidamente cualquier tipo y cantidad de información, de una manera instantánea en cualquier espacio y tiempo, automatizando así los procesos de gestión de toda organización.

En este momento cabe resaltar lo dicho por Ogueta (2004) quien indica en su libro “Tecnologías de la información y crecimiento económico: un reto para las empresas” que la asociación de tecnologías recientes cambia prácticas ya definidas, lo cual perfecciona la manera de trabajar y la labor se hace más segura.

Gracias a todas las ventajas que ofrece el uso de los Sistemas Informáticos, las organizaciones se han visto en la necesidad de incorporarlos para estar a la vanguardia de estos avances y así mejorar su gestión y prestación del servicio. Es por esto, que el Ministerio de Educación Nacional ha implementado el proyecto de modernización en las Secretarías de Educación, con el objetivo de renovar la gestión y estructura de los procesos orientados a cumplir su misión, todo esto con el uso de Sistemas de Información apropiados, que garanticen la prestación de un servicio educativo eficiente, transparente y de calidad.

Para el desarrollo de este proyecto en las Secretarías de Educación, se definieron 4 componentes que han sido desarrollados de manera articulada durante su ejecución y simultáneamente en cada una de las Secretarías. Estos componentes son:



Figura 3. Componentes proyecto integral Secretarías de Educación *Fuente.*  
<http://www.modernizacionsecretarias.gov.co/index.php/proyecto/dimension>

**Los Sistemas de Información implementados en la Secretaría de Educación de soledad**  
**son:** Sistema de Gestión y Control Financiero (SGCF), Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), Sistemas de Gestión de Recursos Humanos (RRHH), Sistema de Gestión de Matrícula (SIMAT), entre otros.

#### **Sistema de Gestión y Control Financiero (SGCF)**

Solución de inteligencia de negocios que apoya el proceso de análisis para la toma de decisiones en los procesos de planeación y ejecución de los recursos, facilitando el seguimiento a los resultados a través de indicadores de gestión y reportes explicativos, en concordancia con los ejes de cobertura, eficiencia y calidad educativa.

#### **Sistemas de gestión de recursos humanos (RRHH)**

Es un sistema de información para apoyo a los procesos de administración, organización y control de la información relacionada con la gestión del recurso humano, así como la liquidación de la nómina para el personal docente y administrativo de las Secretarías de Educación. El sistema de información cubre los alcances de definición de la planta personal, continuando con la selección e inducción del personal, la administración de la carrera administrativa y el escalafón docente, el desarrollo de procesos de capacitación y bienestar, la administración de las hojas de vida, finalizando con generación y liquidación de la nómina para los funcionarios, docentes y administrativos de la secretaría.

#### **Sistema de Gestión de Matrícula (SIMAT)**

Es una herramienta que permite organizar y controlar el proceso de matrícula en todas sus etapas, así como tener una fuente de información confiable y disponible para la toma de decisiones. Es un sistema de gestión de la matrícula de los estudiantes de instituciones oficiales

que facilita la inscripción de alumnos nuevos, el registro y la actualización de los datos existentes del estudiante, la consulta del alumno por Institución y el traslado a otra Institución, entre otros.

### **Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)**

El Sistema de Información de Servicio al Ciudadano denominado SAC, es una herramienta de gestión de Clientes CRM Web, que soporta el proceso de Servicio de Atención al Ciudadano en las Secretarías de Educación.

Este sistema permite registrar y radicar todos los requerimientos que llegan a la Secretaría de Educación y radicar la salida de todos los documentos que son respuesta física o envío de correspondencia oficial hacia fuera de la Secretaría, con su utilización, se generan rótulos de evidencia del registro y reportes de gestión para realizar seguimiento y control de las solicitudes registradas.

Adicionalmente, permite el registro, seguimiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Además, permite sondear el grado de satisfacción de los usuarios a través de encuestas y con la percepción del servicio por parte de los ciudadanos, actuar sobre los procesos dentro de un objetivo de mejora continua.

Este último sistema de información referenciado es nuestro objeto de estudio, del que se busca mejor uso eficiente por parte de la comunidad, en especial por los Directivos Docentes y Docentes. Este sistema aporta unos beneficios para la atención a los usuarios.

- ✓ Genera espacios de participación ciudadana.
- ✓ Aumenta la lealtad y confianza por parte los usuarios.
- ✓ Aumenta la capacidad de acceso al servicio.
- ✓ Mejora la imagen y reputación de la organización y el servicio.
- ✓ Mejores relaciones internas entre el personal, todos trabajan hacia un mismo fin.



**Beneficios de su implementación**

- ✓ Indicadores de la gestión por dependencia
- ✓ Indicadores de Servicio
- ✓ Control de la correspondencia
- ✓ Trazabilidad
- ✓ Transparencia en los procesos
- ✓ Servicio público de excelencia y de acuerdo a los principios constitucionales
- ✓ Genera confianza en la ciudadanía.
- ✓ Son tantos los beneficios que este sistema proporciona a los ciudadanos, pero no se le da uso de manera eficiente, por lo anterior se vio la necesidad indagar cuales son las causas que impiden que los Directivos Docentes y Docentes se apropien de este sistema y aprovechen todas las herramientas que ofrece. Como por ejemplo, la radicación vía web de sus solicitudes, quejas y reclamos sin salir de casa o lugar de trabajo.
- ✓ Otro aspecto importante por resaltar en el uso de las TIC en las organizaciones, es la facilidad de comunicación que estas generan entre todos los actores que intervienen en el desarrollo de los procesos.

**La comunicación**

Es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información.

Según Thompson (2008), la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

### **Elementos de la comunicación**

Los elementos que intervienen en un acto de comunicación son:

**Emisor:** Produce el mensaje y lo envía.

**Receptor:** Recibe el mensaje y lo interpreta.

**Código:** Conjunto de signos y reglas que el emisor y el receptor conocen y que sirven para codificar y decodificar el mensaje.

**Mensaje:** Enunciado enviado por el emisor y recibido por el receptor.

**Canal:** Medio físico por donde circula el mensaje.

Es importante resaltar el papel que juega la comunicación en las organización, “ el papel surge justamente de la capacidad de influir directamente la cultura en las interacciones sociales, las conductas y las formas de asumir los principios organizacionales.” (Rey, J. E. V., & Zapata, D. E. M., 2015).

### **Comunicación organizacional**

La comunicación en la organización se entiende como una herramienta fundamental para que los actores internos conozcan sus funciones y se sientan comprometidos y motivados en ejercerlas, además, se apropie de ellas y la compartan con los usuarios o actores externos, creando así un buen clima organizacional.

Esta investigación busca fortalecer los canales de comunicación entre los Directivos Docentes y Docentes, a través, del uso del Sistema de Atención al Ciudadano. Se hace necesario dar a conocer la funcionalidad de este sistema para que su uso pueda llegar hacer eficaz y eficiente.

El Sistema de Atención al Ciudadano, ofrece a los usuarios dos formas de uso para la radicación de documentos, presencial y web.

### **Radicación presencial o personal de documento**

El ciudadano se dirige directamente a las instalaciones de la Secretaría de Educación, y en el módulo de atención al ciudadano (ventanilla única), es atendido por un operador, quien se encarga de recibir y radicar su solicitud referente a una queja, petición o reclamos, felicitaciones, entre otros en el SAC.

### **Radicación web**

El ciudadano radica su solicitud vía web a través del Sistema de Atención al Ciudadano, sin salir de casa o lugar de trabajo.

Tabla 1

*Operacionalización de las variables y/o categorías.*

Objetivos de investigación	Variable de Investigación (definición nominal – nombre de la variable)	Variable de Investigación (definición conceptual)	Variable de Investigación (definición operacional)	Dimensiones asociadas a cada variable	Indicadores por dimensión y variables.
----------------------------	--	---	--	---------------------------------------	--

Identificar el nivel de competencia de los directivos docentes y los docentes de Soledad en cuanto al conocimiento y manejo del Sistema de Atención al Ciudadano vía web, adoptado por la Secretaría de Educación de Soledad, para la recepción y solución de sus requerimientos y necesidades.	Sistemas de Información	Son un conjunto de componentes interrelacionados que recuperan, procesan, almacenan y distribuyen información para soportar la toma de decisiones, la coordinación y el control de una organización.	Son programas diseñados para cumplir un objetivo específico a través del uso de herramientas tecnológicas	Uso eficiente de los Sistemas de Información	Conocimiento del sistema de atención al ciudadano.  Docentes registrados en el sistema  Dificultades para el uso del sistema
Analizar el potencial y oportunidades que ofrece el Sistema de Atención al Ciudadano para establecer interacción, recibir y solucionar requerimientos de docentes y directivos docentes de Soledad, siguiendo las directrices de la Secretaría de Educación y el Ministerio de Educación Nacional.	Comunicación Organizacional	La comunicación en la organización se entiende como una herramienta fundamental para que los actores internos conozcan sus funciones y se sientan comprometidos y motivados en ejercerlas, además, se apropie de ellas y la compartan con los usuarios o actores externos, creando así un	La comunicación organizacional es el medio utilizado por los funcionarios para comunicarse interna (compañeros) y externamente (usuarios)	Medios de comunicación utilizados	Medios utilizados para radicar solicitudes  Interacción con el sistema para hacer seguimiento o a requerimientos  Docentes capacitados en el uso del sistema de atención

Diseñar una estrategia metodológica apoyada en el manejo eficiente del Sistema de Atención al Ciudadano, como herramienta principal para la recepción y solución de requerimientos y necesidades de docentes y directivos docentes de Soledad con la Secretaría de Educación sin salir de su casa o lugar de trabajo.	buen clima organizacional.	al ciudadano
---	----------------------------	--------------

---

*Fuente: Elaboración propia*

Es importante resaltar que los sistemas de información se han convertido en una herramienta de uso diario en las organizaciones públicas y privadas a nivel mundial, internacional, nacional y local, ya que estos facilitan la comunicación entre todos los actores que intervienen en el desarrollo de los procesos al interior de estas, permitiendo que se logren sus objetivos organizacional.

### **Capítulo III**

#### **Diseño Metodológico.**

Para cumplir con el propósito y objetivos de esta investigación se consideró oportuno adoptar el método inductivo, teniendo en cuenta que es un proceso que a partir de estudio directo en la realidad, se obtienen conclusiones que explican o relacionan los problemas estudiados. Lo anterior implica de manera necesaria, la interacción entre el investigador y las personas (docentes

y directivo docentes) objeto de estudio dentro del contexto donde se presentan los problemas, este método utiliza la observación directa de los fenómenos, la experimentación y el estudio de las relaciones que existen entre ellos. De esta manera, la postura atiende a las necesidades de esta investigación, ya que el principal objetivo es proponer una estrategia metodológica para la optimización la comunicación entre los directivos docentes y docentes con la Secretaría de Educación de Soledad en la recepción y solución de sus requerimientos y necesidades a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) sin salir de casa o lugar de trabajo.

Según Bustamante Sequeiros, K. A. (2018) “es necesario utilizar los adecuados proceso de inducción de tal manera que se pueda acelerar la socialización de forma eficaz, y así lograr la ubicación correcta del personal y que aprendan sus funciones de manera más rápida; planteándose la siguiente investigación.”

Esta investigación se basó en el enfoque empírico-positivista y fue de tipo propositivo, buscó obtener resultados fiables y útiles para mejorar la comunicación colectiva entre los docentes y directivos docentes con la Secretaría de Educación de Soledad.

Paradigma basado en el enfoque cuantitativo, ya que se buscó determinar los parámetros de una variable a través de datos numéricos y/o estadísticos. De acuerdo con Ricoy (2006, Pág. 14) indica que el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”

### **Alcance**

El desarrollo de este proyecto de investigación fue de manera transaccional con una población focal conformada por los docentes y directivos docentes adscritos a la Secretaría de Educación de Soledad en un período de tiempo comprendido entre septiembre y noviembre de 2019. Por tal razón se implementó el método inductivo que permite alcanzar conclusiones generales que

permitieron llegar a una estrategia metodológica apoyada en el manejo eficiente del Sistema de Atención al Ciudadano, como herramienta principal para la recepción y solución de requerimientos y necesidades de docentes y directivos docentes de Soledad con la Secretaría de Educación sin salir de su casa o lugar de trabajo.

### **Población y muestra**

La población focal en estudio fueron los Docentes y Directivos Docentes de las Instituciones Educativas oficiales adscritas a la Secretaría de Educación de Soledad, en el Departamento del Atlántico. La muestra se calculó utilizando la plataforma web de <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> teniendo en cuenta un margen de confiabilidad del 90% y un margen de error del 10%, que nos arrojó un número de 66 docentes y directivos docentes total de encuestados, con la cual se trabajará este proyecto que conforman la planta de los Docentes activos del Municipio.

Se desarrollaron actividades que permitieron identificar, a través de la consulta, las causas que conllevan la no comunicación (vía web) eficiente entre los docentes y directivos docentes con la Secretaría de educación, así como la identificación del nivel de competencia de los docentes y los directivos docentes de Soledad, en cuanto al con manejo del Sistema de Atención al Ciudadano vía web, adoptado por la Secretaría de Educación de Soledad, para la recepción y solución de sus requerimientos y necesidades.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Como técnicas se aplicó la encuesta a docentes, por tanto el instrumentos fue un cuestionario estructurado (ver Anexo 2), aplicado online a través de Google form, los resultados se procesaron a través de la estadística descriptiva, representando el Tablas y Gráficos.

Según Rivero, D. (2013), “A diferencia de un censo, donde todos los miembros de la población son estudiados, las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio”.

El cuestionario fue validado por expertos (Ver anexo 3, 4 y 5)

Se buscó fortalecer el conocimiento y el uso adecuado del Sistema de Atención al Ciudadano, con el fin que se les facilite radicar sus peticiones vía web, ante la Secretaría de Educación de Soledad, es decir, sin salir de casa o trabajo, a partir de esto elaborar la propuesta de una estrategias metodológicas.

### **Describir la encuesta**

Se elaboró un instrumento de tipo encuesta de fuente propia, la cual fue diligenciada por los docentes y directivos docentes adscritos a la planta activa de la secretaria de educación. La encuesta estuvo conformada por 9 preguntas, dos de estas fueron abiertas, que permitieron recopilar información relevante del porque no se está haciendo uso adecuado del sistema de atención al ciudadano vía web.

Para la aplicación de la encuesta, se sistematizaron las preguntas con la aplicación Google forms, donde se realizaron preguntas para adquirir estadísticas sobre la opinión de un grupo de individuos (docentes y directivos docentes) correspondiente al uso del SAC, siendo esta una buena herramienta para recolectar cualquier tipo de información.

Tabla 2

*Tabla de Operacionalización del diseño*

<b>Variable de Investigación</b>	<b>Dimensiones asociadas a cada variable</b>	<b>Indicadores por dimensión y variables.</b>	<b>Técnico de Recolección de Información</b>	<b>Unidad de Análisis o Informante.</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Técnica de Procesamiento y análisis</b>
----------------------------------	--	---	--	---	--------------------	--



Sistemas de Información	Uso eficiente de los Sistemas de Información	Conocimiento del sistema de atención al ciudadano.  Docentes registrados en el sistema  Dificultades para el uso del sistema			
Comunicación Organizacional	Medios de comunicación utilizados	Medios utilizados para radicar solicitudes  Interacción con el sistema para hacer seguimiento a requerimientos  Docentes capacitados en el uso del sistema de atención al ciudadano	Encuesta	Docentes del municipio Soledad-Atlántico	Encuesta Estadística Descriptiva.

*Fuente: Elaboración propia*

## **Capítulo IV**

### **Análisis e interpretación de la información**

Después de la aplicación del instrumento, se encontraron diferentes novedades, dando cumplimiento a los objetivos de esta investigación, se analizó las competencias y conocimiento que tienen los directivos docentes y docentes para hacer uso eficiente del sistema de atención al ciudadano, y cuáles son las dificultades que afrontan para no hacer uso de la misma. Se logra identificar las estrategias propuestas que permitirían alcanzar el objetivo propuesto, y definir los lineamientos a seguir. A continuación, se detallan los resultados obtenidos del instrumento tipo encuesta aplicado:

Teniendo en cuenta las edades de los directivos docentes y docentes a los cuales se les aplicó la encuesta se pudo observar en los siguientes rangos de edad la participación: de 28 a 39 años participación 27 personas de los cuales 25 son docentes y 2 directivos docentes, entre los 40 a 49 años de edad participaron 14 personas, 12 docentes y 2 directivos docentes, de 50 a 59 años de edad la participación fue de 14 docentes y 1 directivo docente, en las edades entre los 60 a 66 participaron 6 personas de las cuales 5 son docentes y 1 directivo docente, se pudo observar que los docentes más jóvenes son los más interesados en conocer el funcionamiento del sistema de atención al ciudadano, como se observa en la figura 4.

## Edad

66 respuestas

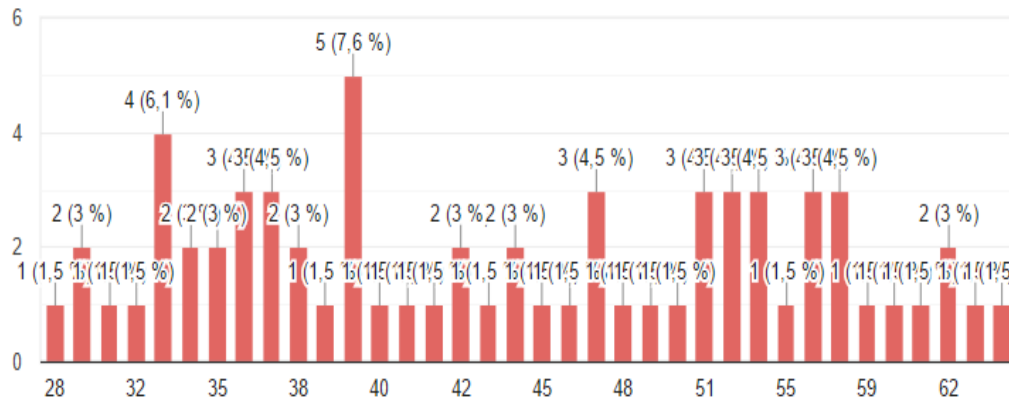


Figura 4. Edades de los docentes encuestados Fuente: Elaboración propia

Las edades de los encuestados son un factor determinante a la hora de usar las TIC y los sistemas de información, puesto que los docentes entre las edades de los 50 a los 66 años, en mayoría son apáticos a aprender nuevas estrategias, se vuelven reacios al uso de estos, aun teniendo la herramienta tecnológica a su alcance, es por esto que lograr el objetivo de esta investigación, se tiene el reto de vincular y motivar a toda la comunidad a que hagan uso del sistema de atención al ciudadano, mostrando las ventajas que este ofrece, dentro de las cuales está mejorar la comunicación entre los docentes y Secretaría de Educación.

En la figura 5 que se muestra a continuación, se puede observar el perfil de los encuestados que corresponde a la muestra tomada de 66 docentes y directivos docentes, de los cuales el 90% Docentes y 10% Directivos Docentes, observando que el interés en el uso del Sistema de Atención Al Ciudadano se centra en los docentes, quienes son los que con más frecuencia radican solicitudes, quejas y reclamos en la ventanilla única de la Secretaría de Educación.

### Cargo

66 respuestas

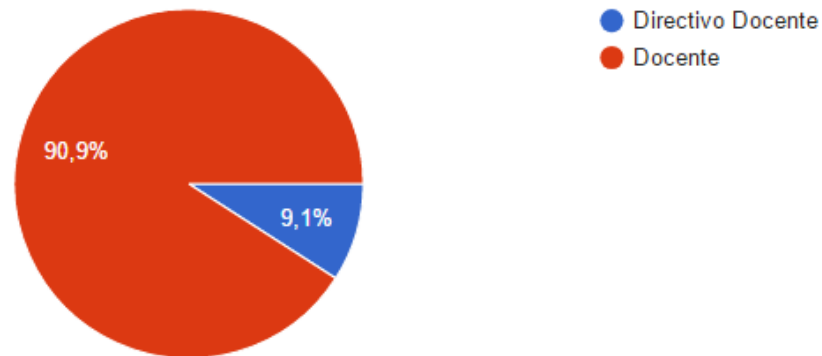


Figura 5. Cargo de los docentes encuestados

Fuente: Elaboración propia

Los directivos docentes y docentes son los usuarios más frecuentes en la Secretaría de Educación a la hora de radicar solicitudes quejas y reclamos, y observando que los directivos docentes son los menos recurrentes, se hace necesario que los directivos docentes como autoridad principal en cada una de las Instituciones Educativas del Municipio, se vinculen a todos los procesos dirigidos por la Secretaría, ya su apoyo es indispensable para que la comunicación organizacional, sea llevada de manera efectiva, eficaz y veraz.

El Municipio de Soledad cuenta con 32 Instituciones Educativas en el sector oficial, de las cuales se evidencia la participación de 20 Instituciones en las cuales laboran los docentes que participaron en la muestra seleccionada, se evidenció la participación de muchas de ellas, como se aprecia en la figura 6.

## Institución Educativa donde labora.

66 respuestas

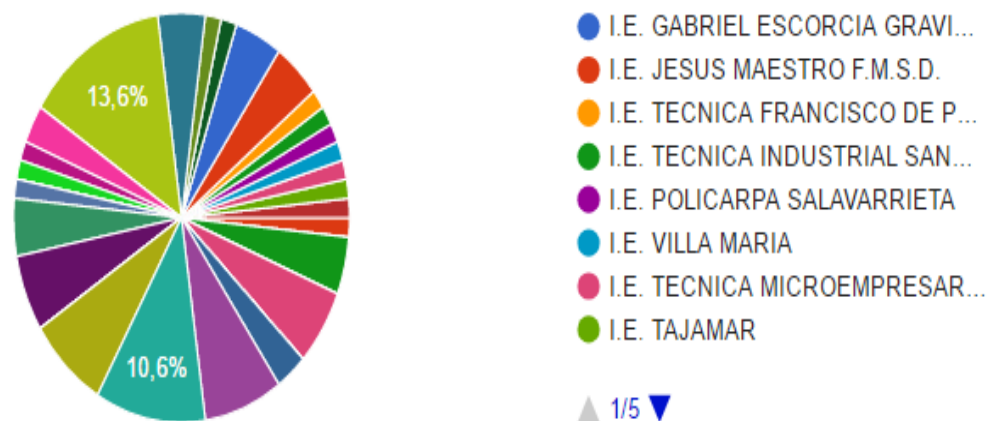


Figura 6. Instituciones donde laboran los docentes encuestados.

**Fuente: Elaboración propia**

Para que se dé una buena comunicación organizacional, entre las entidades, es importante que todos los actores que la conforman se vinculen a los procesos que desarrollan en cada una de ellas, es por eso que todos los directivos docentes y docentes de las Instituciones Educativas vinculadas a la Secretaría de Educación, deben participar activamente en los procesos que se lleven a cabo, para así garantizar que los procesos de gestión se desarrollen con éxito.

En cuanto al conocimiento que los directivos docentes y docentes tienen acerca del sistema de atención al ciudadano, se pudo observar en la figura 7 que un 50% de los docentes encuestados si conocen el sistema y el otro 50% manifiesta no conocerlos. Donde se hace necesario iniciar campañas de socialización en todas las Instituciones.

## 1. Conoce el Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación?

66 respuestas

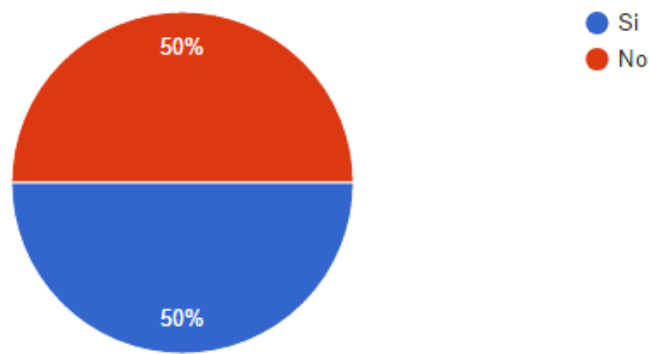


Figura 7. Conocimiento del sistema de atención al ciudadano.

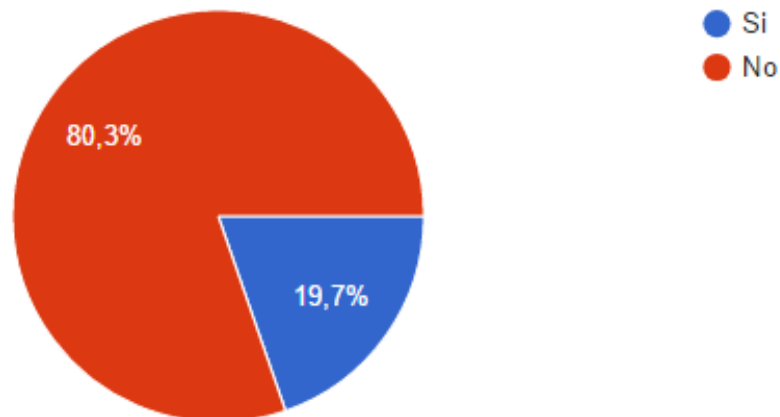
Fuente: Elaboración propia

El sistema de atención al ciudadano es un sistema de información implementado por el Ministerio de Educación Nacional en todas las Secretaria de Educación del país, con el objetivo de mejorar la prestación del servicio en cuanto atención al usuario se refiere, es por eso que desde la Secretaria se empezaran a promover campañas de divulgación de este sistema, para que todos los directivos docentes y docentes del Municipio lo conozcan y lo usen de manera efectiva.

De los docentes seleccionados para la encuesta, el 80,3% manifestó que no tienen una cuenta de usuario registrada en el sistema y el 19,7 manifiesta estar registrado, de los docentes que manifiestan tener un usuario registrado 12 son docentes y un directivo docentes, y de los que manifiesta no estar registrados 48 son docentes y 5 directivos docentes, como se muestra en la figura 8, los cual deja en evidencia que los directivos docentes son los que menos uso le dan a este sistema,

## 2. Tiene una cuenta de usuario registrada en el SAC?

66 respuestas



*Figura 8. Docentes con cuenta de usuario en el SAC*

**Fuente: Elaboración propia**

Para que este sistema de información sea utilizado de manera eficiente, los funcionarios de la Secretaria de Educación encargados de administrarlo, deben dar a conocer a los directivos docentes y docentes, cuando se presentan en la ventanilla asignada para la recepción y radicación de solicitudes, quejas y reclamos que se les ha creado u usuario con el cual pueden revisar el estado de su solicitud, ya que de los 53 encuestados que manifestaron no tener cuenta creada en el sistema, hay probabilidad de que si la tengan pero no saben, ya que a la hora de radicar, en la ventanilla los funcionarios encargados de recibir los documentos crean la cuenta de usuario, pero no le informa al docente, por lo anterior al interior de la Secretaria se implementaran estrategias de comunicación y divulgación de los docentes que cuentan con una cuenta creada en el sistema de atención al ciudadano.

También se indagó sobre la forma como los directivos docentes y docentes, realizan sus solicitudes, quejas y reclamos en la Secretaría de Educación, la figura 9 muestra que 86,4% lo hace de forma presencial, el 3% vía web, el 6,1% lo hace de las dos formas y el 4,5% no ha utilizado el sistemas de atención al ciudadano, estos porcentajes muestran la falta de conocimiento que tienen los docentes en las funciones de cada una de las opciones que ofrece el sistema.

### 3. De qué manera realiza sus solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, denuncias u otros) ante la Secretaría de Educación de Soledad?

66 respuestas

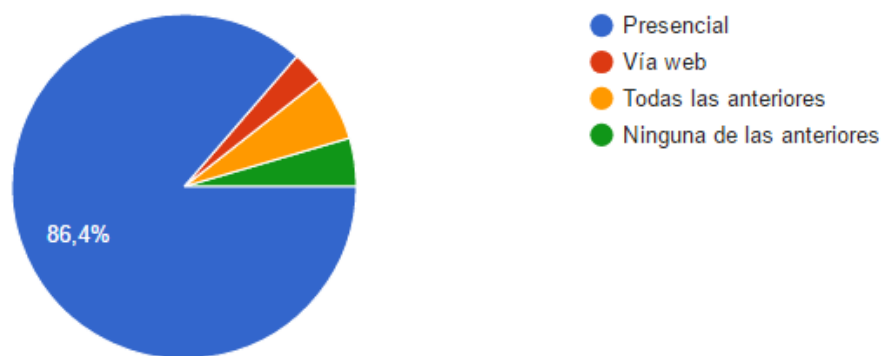


Figura 9. Forma de realizar solicitudes, quejas y reclamos.

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta que uno de los objetivos de esta investigación es la optimización y comunicación entre los docentes y directivos docentes, con la Secretaría de Educación de Soledad en la recepción y solución de sus requerimientos y necesidades a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), sin salir de casa o del lugar de trabajo, es indispensable dar a conocer las funciones y opciones que ofrece este sistema, dentro de las cuales se destaca la radicación de solicitudes vía web, para que los directivos docentes y docentes conozcan sus ventajas y se apropien, de esta forma se daría una disminución en el flujo de personal que a diario visita las instalaciones de la Secretaria, y a su vez disminuirá el flujo de papel que ingresa.



En relación al seguimiento de los requerimientos a través del sistema de atención al ciudadano se evidencia en la figura 10, que 68,2% de directivos docentes y docentes no lo hacen, debido a la falta de conocimiento sobre las funcionalidades del sistema y el 31,8% si hace seguimiento de las solicitudes que radican en el sistema.

#### 4. Realiza seguimiento a sus solicitudes a través del SAC?

66 respuestas

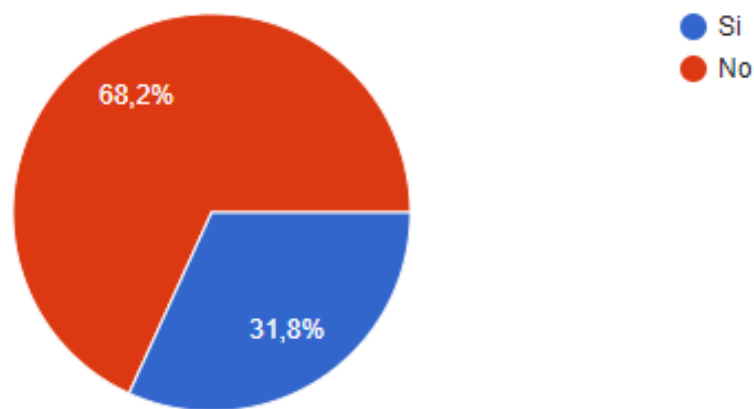


Figura 10. Seguimiento de solicitudes a través del SAC.

Fuente: Elaboración propia

Debido a lo que se ha venido analizando sobre el conocimiento que tienen los directivos docentes y docentes sobre el sistema de atención al ciudadano, es notorio el alto porcentaje que se presenta en el uso adecuado del mismo, que no se haga seguimiento a las solicitudes a través del sistema sin necesidad de acercarse a las instalaciones de la Secretaria es debido al desconocimiento que se tiene de las diferentes las opciones que provee el sistema, las cuales tienen diversas ventajas en cuanto al ahorro en tiempo y dinero, a su vez se mejoraría la comunicación.

Cuando se les pregunto si sabían que podían radicar sus solicitudes sin salir de casa o lugar de trabajo, el 80,3% respondió que no y solo el 19,7% dio una respuesta positiva, como se muestra en la figura 11, estos porcentajes nos ratifican una vez más la necesidad de realizar una

propuesta que permita implementar estrategias para capacitar a los directivos docentes y docentes del Municipio en uso eficiente del sistema de atención al ciudadano.

### 5. Sabía usted que a través del SAC puede radicar su solicitud desde su casa o lugar de trabajo?

66 respuestas

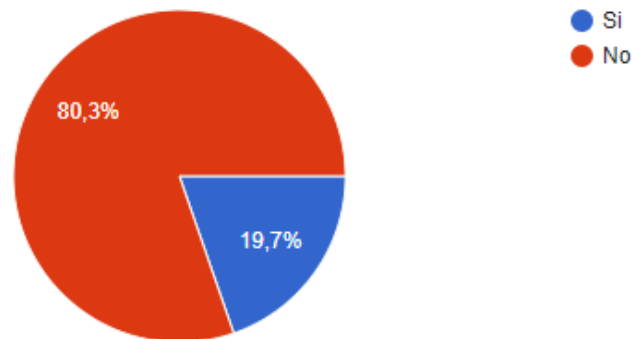


Figura 11. Radicación de solicitudes vía web.

Fuente: Elaboración propia

El Gobierno Nacional tiene dentro de sus políticas la de incluir, los temas relacionados con la eficiencia administrativa y cero papel, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental. Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2019). Por lo anterior la Secretaria de Educación implementará dentro sus estrategias de capacitación la de fortalecer el los directivos docentes y docentes las competencias en uso adecuado del sistema de atención al ciudadano.

A la pregunta sobre las dificultades que afrontan para no usar la plataforma, se observa en la figura 12, que el 77,3% de los directivos docentes y docentes no tienen conocimiento de la existencia de esta opción en el sistema, y lo más sorprendente es 22,7% que manifiesta que no confía en la plataforma. Esto permite realizar una reflexión frente a la poca confiabilidad que tienen los docentes a la hora de hacer entrega de sus documentos a través de la plataforma.

## 6. Cuales son las dificultades que afronta para no usar esta plataforma?

66 respuestas

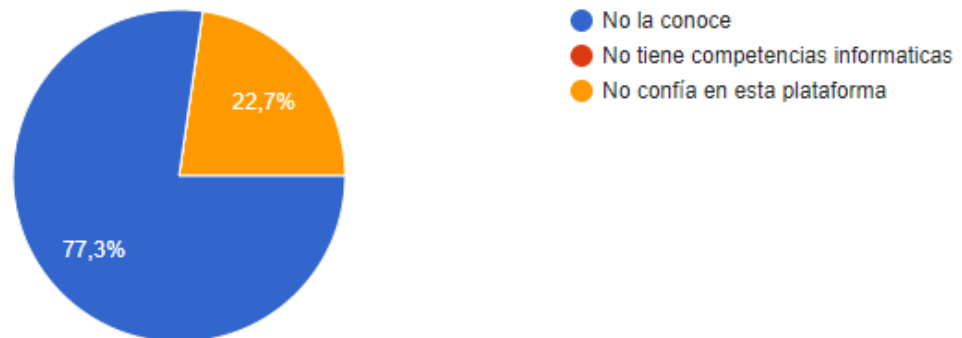


Figura 12. Dificultades en el uso de la plataforma SAC.

**Fuente: Elaboración propia**

Son preocupante estos porcentajes que reflejan que los directivos docentes y docentes no conocen y no confían en la plataforma, ya que es un sistema que no es nuevo, está implementado desde el año 2009, sorprenden estos resultados y nos dan una alerta de la poca divulgación que desde la Secretaria de Educación se le ha dado al funcionamiento y ventajas que este ofrece, si los docentes conocieran las funciones del sistema de atención al ciudadano la comunicación entre ellos y la secretaria fuese más fluida.

Se indago sobre los lineamientos y recomendaciones que los directivos docentes pudieran proponer para que el sistema de atención al ciudadano se use de forma eficiente, efectiva y satisfaga las necesidades de cada persona, fueron muchas las respuestas de las cuales se destacan las siguientes.

- Que el sistema de atención al ciudadano se socialice a toda la comunidad.
- Que los directivos docentes y docentes sean capacitados en el manejo de esta.
- Que se divulgue su existencia.
- Que se dé respuesta oportuna a los requerimientos radicados.

- Que sea útil.
- Que se cree un tutorial de sobre su función y manejo.
- Que las respuestas se den en menor tiempo.
- Que se haga visita y acompañamiento.
- Que se promocióne a través de las redes sociales.

Todos estos lineamientos y recomendaciones se tendrán en cuenta para la propuesta a presentar con las diferentes estrategias metodológicas a utilizar para la optimización la comunicación entre los docentes y directivos docentes, con la Secretaría de Educación de Soledad en la recepción y solución de sus requerimientos y necesidades a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), sin salir de casa o del lugar de trabajo.

En respuesta a la pregunta si quieren ser capacitados en el uso del SAC, el 97% de los encuestados respondió que sí, frente al 3% negativo, ratificando el compromiso de la secretaria en la implementación de estrategias que favorezcan el uso efectivo, eficiente y eficaz del sistema de atención al ciudadano.

### 9. Le gustaría recibir capacitación para hacer buen uso de esta plataforma?

66 respuestas

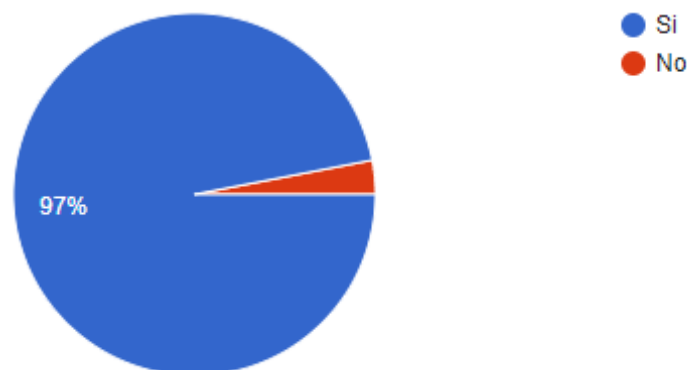


Figura 13. Capacitación en el uso del SAC.

Fuente: Elaboración propia

Es importante recordar que los sistemas de información son un conjunto de componentes interrelacionados que recuperan, procesan, almacenan y distribuyen información para soportar la toma de decisiones, la coordinación y el control de una organización.

Por lo anterior se debe tener claro que el sistema de atención al ciudadano es una herramienta diseñada por el Ministerio de Educación Nacional con el objetivo de mejorar la calidad en la atención de los usuarios, dándoles la facilidad para que realicen, con la mayor agilidad y ahorro de tiempo posible, sus trámites más frecuentes y tengan acceso a información actualizada sobre los servicios que ofrece la Secretaría de Educación.

Cabero (1998), catedrático de la Universidad de Sevilla, expone lo siguiente “En definitiva lo que venimos a querer decir que la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en los centros de formación continua es una necesidad, sin embargo su mera incorporación no es suficiente, sino que deben darse una serie de medidas "antes de" o "paralela a" su incorporación que garanticen su eficacia” (Pág. 6).

Tomando como base lo dicho por Cabero, el sistema de atención al ciudadano como herramienta tecnológica para mejorar el flujo de información y la comunicación entre docentes y Secretaría de Educación, debe ser promocionado, divulgado, socializado, etc., para garantizar uso eficiente, eficaz y confiable.

Para dar cumplimiento al objetivo de esta investigación se diseñará una propuesta con toda la información recolectada, donde se incluirán instrucciones de la parte administrativa y técnica de la secretaria de educación de Soledad.

### **Conclusiones**

En las últimas décadas los Sistemas de Información se han convertido en herramientas de gran en las organizaciones para desarrollar sus procesos de gestión, han tenido un crecimiento significativo que está directamente relacionado con los avances de las nuevas tecnologías, es por esto que el estado Colombiano ha hecho un gran esfuerzo en la implementación de sistemas de información al interior de cada una de las entidades que lo conformas, con el objetivo establecer políticas de uso de sistemas de información para mejorar los procesos en la gestión y comunicación entre las diferentes entidades.

Con relación a los objetivos establecidos para esta investigación dentro de los cuales se buscaba identificar el nivel de competencia de los docentes y los directivos docentes de Soledad, en cuanto al conocimiento y manejo del Sistema de Atención al Ciudadano vía web, adoptado por la Secretaría de Educación de Soledad, para la recepción y solución de sus requerimientos y necesidades, se obtuvo como resultado que un alto porcentaje de los directivos docentes y docentes del Municipio no tienen conocimiento de la existencia del sistema de atención al ciudadano, por lo tanto no tienen competencias para el manejo de la plataforma, lo cual dificulta que puedan hacer uso de la misma vía web. Por lo anterior se vio la necesidad de diseñar una propuesta para capacitar a los directivos docentes y docentes en uso y apropiación del sistema de atención al ciudadano.

Los resultados obtenidos a través de la técnica de recolección de datos aplicada permitió establecer la situación actual con relación al sistema de atención al ciudadano, los cuales fueron la base fundamental para la creación de las estrategias a desarrollar y acciones a seguir para capacitar a los directivos docentes y docentes en que se refiere a la ventajas y oportunidades que ofrece el Sistema de Atención al Ciudadano para establecer interacción, recibir y solucionar

requerimientos de docentes y directivos docentes de Soledad, siguiendo las directrices de la Secretaría de Educación y el Ministerio de Educación Nacional.

El análisis arrojó soluciones y estrategias, para fortalecer el uso de las TIC y los sistemas de información que permitan mejorar la comunicación entre los docentes y la secretaria de educación, este análisis permitió diseñar una propuesta de capacitación, como estrategia metodológica interactiva, para brindar apoyo en el manejo eficiente del Sistema de Atención al Ciudadano, como herramienta principal para la recepción y solución de requerimientos y necesidades de docentes y directivos docentes de Soledad con la Secretaría de Educación, sin salir de su casa o del lugar de trabajo.

Es importante señalar que la Secretaria de Educación, tiene el compromiso de asumir con apoyo del Ministerio de Educación, todo lo referente a capacitación, socialización, divulgación y motivación para que los directivos docentes y docentes obtengan el conocimiento y competencias útiles para hacer buen uso de sistema de atención al ciudadano. Y así poder ofrecer una atención adecuada, con un monitoreo constante, para fortalecer las deficiencias encontradas en la presente investigación.

### **Recomendaciones**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los directivos docentes y docentes del Municipio de soledad, y donde se evidenció la falta de conocimientos sobre el sistema de atención al ciudadano y todas sus funcionalidades, se hizo necesario presentar la siguiente propuesta.

#### **Propuesta de capacitación a directivos docentes y docentes en uso del sistema de atención al ciudadano.**

##### **Introducción**

Gracias a los avances tecnológicos que se han presentado en las últimas décadas y al desarrollo de los sistemas de información, el estado Colombiano se ha visto en la obligación de incluirlos dentro de los planes nacionales, teniendo en cuenta que estos permiten mejorar el desarrollo de los procesos de gestión que se adelantan en cada una de las entidades públicas. El Ministerio de Educación Nacional en aras de mejorar la prestación del servicio en las Secretarías de Educación certificadas del país, ha implementado el Sistema de Atención al Ciudadano, con el objetivo de mejorar la calidad en la atención de los ciudadanos, dándoles la facilidad para que realicen, con la mayor agilidad y ahorro de tiempo posible, sus trámites más frecuentes y tengan acceso a información actualizada sobre los servicios que ofrece la Secretaría de Educación.

Cabe resaltar que a través de la encuesta aplicada, se evidencio en un porcentaje muy alto la falta de conocimiento que los directivos docentes y docentes tienen acerca del sistema de atención al ciudadano. Por lo anterior se hizo necesario diseñar esta propuesta para establecer las estrategias metodológicas a implementar para dar a conocer el sistema de atención al ciudadano y su funcionalidad.



**Objetivos**

- ✓ Capacitar a los directivos docentes y docentes en el uso de sistema de atención al ciudadano.
- ✓ Establecer lineamientos de las solicitudes que pueden ser radicadas vía web.
- ✓ Divulgar a través de redes sociales y medios de comunicación los servicios que ofrece el sistema de atención al ciudadano.

**Alcance**

Con la presente propuesta se busca capacitar a 2 docentes del área de informática y un directivo docente de cada una de las Instituciones Educativas adscritas a la Secretaria de Educación de Soledad, con el fin que sean multiplicadores de la información ante sus compañeros docentes y así mejorara el uso efectivo, eficiente y eficaz del sistema de atención al ciudadano.

**Estrategias a implementar**

- ✓ Capacitación a docentes y directivos docentes en el uso del sistema de atención al ciudadano.
- ✓ Socialización de los lineamientos de solicitudes que pueden ser radicadas vía web.
- ✓ Divulgación a través de las redes sociales de la presentación del sistema de atención al ciudadano diseñada por el Ministerio de Educación Nacional.

**FASE I: Capacitación a directivos docentes y docentes del Municipio de Soledad.**

En ente encargado para organizar la capacitación será la Secretaria de Educación en apoyo con el Ministerio de Educación Nacional, esta estará orientada por el Administrador del sistema de atención al ciudadano de la Secretaria de Educación. Estará dirigida a 2 docentes del área de

informática y un coordinador por cada Institución Educativa, la población a capacitar será de 96 personas, dentro de las cuales estarán 64 docentes y 32 directivos docentes.

La capacitación se desarrollará en el Punto Vive Digital, ubicado en la Institución Educativa Dolores María Ucros del Municipio de Soledad, se conformaran dos grupos de 48 personas, se realizara una sección por grupo, cada sección tendrá una duración de 8 horas, lo que indica que la capacitación tendrá una duración de dos días.

Se utilizara como material de apoyo en la capacitación, la presentación en power point diseñada por el Ministerio de Educación Nacional en el proyecto de modernización de las Secretarías de Educación (<http://www.modernizacionsecretarias.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano>), en la que se describe los lineamientos, objetivos, beneficios, etc., del sistema de atención al ciudadano.

## **FASE 2: Establecer lineamientos de las solicitudes a radicar vía web**

Para establecer los lineamientos de las solicitudes que se puedan radicar vía web, se realizará una reunión de comité directivo al interior de la Secretaria de Educación. El comité está conformado por los líderes de cada una de las áreas que conforman la Secretaria de Educación y el Secretario de Educación, se solicitará acompañamiento del Ministerio de Educación Nacional.

Cada líder se encargará de indicar que solicitudes no requieren ser radicadas físicamente en la ventanilla de atención al ciudadano de la Secretaria de Educación, para que el administrador haga la actualización en sistema.

## **FASE 3: Divulgación de las diapositivas con las instrucciones del uso del sistema de atención al ciudadano.**

Se publicará la presentación que contiene todo lo relacionado al sistema de atención al ciudadano, a través de la página web de la Secretaria de Educación, la página de la Alcaldía del

Municipio, de las redes sociales y correos institucionales, para que todos los directivos docentes y docentes realicen el proceso de registro en la plataforma, el cual será indicado en la fase I. La publicación será por tiempo indefinido, para toda la comunidad tenga acceso a la misma en el momento que lo desee.

Esta propuesta permitirá mejorar la calidad en la atención de los directivos docente y docentes, dándoles la facilidad para que realicen, con la mayor agilidad y ahorro de tiempo posible, sus trámites más frecuentes y tengan acceso a información actualizada sobre los servicios que ofrece la Secretaría de Educación.

Se hace necesario tener en cuenta las recomendaciones que los encuestados aportaron;

- Que el sistema de atención al ciudadano se socialice a toda la comunidad.
- Que los directivos docentes y docentes sean capacitados en el manejo de esta.
- Que se divulgue su existencia.
- Que se dé respuesta oportuna a los requerimientos radicados.
- Que las respuestas se den en menor tiempo.
- Que se haga visita y acompañamiento.
- Que se promocióne a través de las redes sociales.

Dentro de las múltiples situaciones que a diario se presentan en la Secretaría de Educación se recomienda investigar acerca de los siguientes temas:

- ✓ Uso adecuado de los equipos tecnológicos dotados por el Ministerio de Educación Nacional a las Instituciones Educativas del Municipio.
- ✓ Como prevenir el ciberbullying al interior de las Instituciones del Municipio de Soledad a través del uso adecuado de las redes sociales.
- ✓ Las TIC como herramienta para mejorar la calidad educativa.

### Referencias

- Aizar Mejía Jálabe, C. A. (2018). *Estudio de los factores e resistencia al cambio y actitud hacia el uso educativo de las tic por parte del personal Docente.* . Bucaramanga.
- Almenara, J. C. (1998). LAS APORTACIONES DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS A LAS INSTITUCIONES DE FORMACIÓN CONTINUAS: REFLEXIONES PARA COMENZAR EL DEBATE. . *In V Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas*, (pp. 1143-citation lastpage).
- ANDREU, R. R. (1991). *Sistemas de Información y la organización ¿ventajas o desventajas competitivas?.* Madrid.: Universidad de la Navarra.
- Bustamante Sequeiros, K. A. (2018). *Inducción de personal en el Consorcio Orión Supermercados Cusco–2018.*
- Castañeda, H. A. (2015). *Estado actual de las competencias TIC de los Docentes. Bogotá - Cundinamarca.*
- COLOMBIA, E. C. (1994). La Ley 115. Art 5 Numeral 13.
- Constituyente, A. N. (1991). La Constitución Política de Art 75.
- Cruz:, Y. R. (2015). Organizacionales. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, (11), 150-163.
- Demian Abrego Almazán, J. M. (2015). Investigación Administrativa. . *Versión On-line ISSN 2448-7678versión impresa .*, ISSN 1870-6614, vol.44 no.115.
- Educacion, P. N. (2016). Camino hacia la calidad y equidad.
- Fernández, M. D. (2018). La escucha organizacional como estrategia de comunicación: análisis de su gestión en España. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 8(15), 197-214.

- García Holgado, A., & Peñalvo, F. (2015). *Estudio sobre la evolución de las soluciones tecnológicas para dar soporte a la gestión de la información*. Grial TR. Mintic. (14 de Octubre de 2019). . (s.f.). Obtenido de <https://www.mintic.gov.co>
- Moreira Brum, C. G. (2018). Educación para la formación ciudadana.
- Pablo, D. (2016). *El uso de las TICs en la Gestión Empresarial*, . P.14.
- PASCUAL OGUETA, M. T. (2004). *Tecnologías de la información y crecimiento económico: un reto para las empresas*. Madrid.: Círculo de empresarios.
- Pérez, A. R. (2018). *Plan Estratégico de Tecnología de la Información* – . Barranquilla: PETI Universidad De La Costa. .
- Pública, D. A. (Diciembre de 2017). Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12-04\\_Guia\\_metodologica\\_racionalizacion\\_tramites\\_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-12-04_Guia_metodologica_racionalizacion_tramites_ajuste.pdf/b00c472f-8872-4553)
- Rangel Baca, A. (2015). Competencias docentes digitales: propuesta de un perfil. . *Revista de Medios y Educación*, 46, 235-248.
- República, C. D. (30 de 07 de 2009). *Tecnología de la información y las comunicaciones*. Obtenido de [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707_documento.pdf)
- Rey, J. E. V., & Zapata, D. E. M. . (2015). Gestión del conocimiento organizacional: un encuentro necesario entre plataformas digitales, comunicación, educación y cultura. . *Revista Lasallista de Investigación*, 12(2).
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. 14.
- Rincón, A. C. (5 de Septiembre de 2017.). *Políticas públicas para la integración de las TIC en la Educación*. Barcelona, España.
- Rivero, D. (2013). *Metodología de la investigación*.

Robles, M. D. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. . *Razón y palabra*, (100), 778-795.

Sánchez, A. H. (2018). }Cultura organizacional en microempresas activadoras del desarrollo local. Margen. *Revista de trabajo social y ciencias sociales*, 89(6), 1-10.

**Anexos***Anexo 1***CARTA DE COLABORACIÓN A EXPERTOS EN EL ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

Barranquilla, 30 de octubre de 2019.

Cordial saludo,

Nos dirigimos a usted, solicitando su valiosa colaboración para validar el contenido del instrumento adjunto, que corresponden a una encuesta, por tal motivo solicitamos sea evaluado en cuanto a su redacción y coherencia con los objetivos de la investigación.

El Instrumento a validar se utilizara en la recolección de datos dentro del trabajo de investigación titulado “Las TIC Como Herramienta de Comunicación entre Docentes y la Secretaría de Educación de Soledad”. La ejecución de este proyecto está bajo nuestra responsabilidad, y es llevado a cabo para optar por el título de Magister en Educación de La Universidad de la Costa.

El instrumento referido será aplicado al personal docente y directivos docentes adscritos a la Secretaria de Educación de Soledad.

Anexamos instrumento a validar

Quedamos atentos para aclarar cualquier duda a los teléfonos 3014405045 y 3046568874. Agradecemos su atención y valiosa colaboración.



García Sobrino Enrique José

Tesista



Olivero Velasque Milagro del Carmen

Tesista

*Anexo 2*

**Encuesta Uso y Apropiación del Sistema de Atención al Ciudadano Secretaría de  
Educación de Soledad (SAC)**

**Objetivo de la encuesta**

Identificar el nivel de competencia de los directivos docentes y los docentes de Soledad en cuanto al conocimiento y manejo del Sistema de Atención al Ciudadano vía web, adoptado por la Secretaría de Educación de Soledad, para la recepción y solución de sus requerimientos y necesidades.

**Dirección de correo electrónico\*:** \_\_\_\_\_

**Edad\*:** \_\_\_\_\_

**Institución Educativa donde labora\*:** \_\_\_\_\_

**Cargo\***

Docente: \_\_\_\_ Directivo Docente: \_\_\_\_

**¿Conoce el Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación?**

**\***

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

**2. ¿Tiene una cuenta de usuario registrada en el SAC? \***

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_



**3. ¿De qué manera realiza sus solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, denuncias u otros) ante la Secretaría de Educación de Soledad? \***

Presencial: \_\_\_\_\_

Vía web: \_\_\_\_\_

Todas las anteriores: \_\_\_\_\_

Ninguna de las anteriores: \_\_\_\_\_

**4. ¿Realiza seguimiento a sus solicitudes a través del SAC? \***

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**5. ¿Sabía usted que a través del SAC puede radicar su solicitud desde su casa o lugar de trabajo? \***

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**6. ¿Cuáles son las dificultades que afronta para no usar esta plataforma? \***

No la conoce: \_\_\_\_\_

No tiene competencias informáticas: \_\_\_\_\_

No confía en esta plataforma: \_\_\_\_\_

**7. ¿Qué lineamientos propone para facilitar el manejo de esta plataforma? \***

---

---

---

**8. ¿Qué recomendaciones daría para dar a conocer esta plataforma? \***

---

---

---

**9. ¿Le gustaría recibir capacitación para hacer buen uso de esta plataforma?**

**\***

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

## Anexo 3



## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

## LISTA DE COTEJO DE DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES

No.	Criterio a observar	Redacción y claridad			Relación con las categorías			Coherencia con los objetivos			Observaciones y sugerencias
		A	MA	NA	A	MA	NA	A	MA	NA	
1.	¿Conoce el Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación?	x			x			x			
2.	¿Tiene una cuenta de usuario registrada en el SAC?	x			x			x			
3.	¿De qué manera realiza sus solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, denuncias u otros) ante la Secretaría de Educación de Soledad?	x			x			x			
4.	¿Realiza seguimiento a sus solicitudes a través del SAC?	x			x			x			
5.	¿Sabía usted que a través del SAC puede radicar su solicitud desde su casa o lugar de trabajo?	x			x			x			
6.	¿Cuáles son las dificultades que afronta para no usar esta plataforma?	x			x			x			
7.	¿Qué lineamientos propone para facilitar el manejo de esta plataforma?	x			x			x			
8.	¿Qué recomendaciones daría para dar a conocer esta plataforma?	x			x			x			
9.	¿Le gustaría recibir capacitación para hacer buen uso de esta plataforma?	x			x			x			

**INSTRUMENTO DE VALORACIÓN GENERAL****IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADOR DE LOS INSTRUMENTOS**

Nombre: Luz Marina Zambrano

Título de Maestría: Docencia para la Educación Superior

Universidad: Rafael María Baralt

Título de Doctor(a): Doctora en Ciencias Humanas

Universidad: Universidad del Zulia- Venezuela

Tiempo de dedicación a la investigación educativa: 35 años.

1. ¿Considera usted que los Instrumento propuestos permiten recolectar la información que aporta al logro de los objetivos propuestos?:

Sí: \_\_\_\_\_x\_\_\_\_\_ ¿Por qué?

Si permiten recolectar la información, hay correlación entre los objetivos y el contenido desarrollado.

No: \_\_\_\_\_x\_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

---

2. ¿Considera usted que los instrumentos están bien diseñados?:

Sí: \_\_\_\_\_x\_\_\_\_\_ ¿Por qué?

Muy bien diseñados, coherente y preciso.

No: \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

---

---

3. ¿Considera usted que los instrumentos son coherentes con el tipo de investigación?:

Sí: \_\_\_\_\_x\_\_\_\_\_ ¿Por qué?

Sí son coherentes y de fácil lectura, con varias preguntas dicotómicas.

No: \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

---

---

4. Considera Ud. que los instrumentos son válidos para el estudio:

Sí: \_\_\_\_\_x\_\_\_\_\_ ¿Por qué?

Si, son válidos, coherentes y muy bien elaborados.

No: \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

Firma del Evaluador:

No. Cédula: 7.819.21



## Anexo 4



## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

## LISTA DE COTEJO DE DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES

No	Criterio a observar	Redacción y claridad			Relación con las categorías			Coherencia con los objetivos			Observaciones y sugerencias
		A	MA	NA	A	MA	NA	A	MA	NA	
1.	¿Conoce el Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación?	X			X			X			En líneas generales el documento está muy bien elaborado, solo observo las preguntas redactadas en forma dicotómicas
2.	¿Tiene una cuenta de usuario registrada en el SAC?	X			X			X			
3.	¿De qué manera realiza sus solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, denuncias u otros) ante la Secretaría de Educación de Soledad?	X			X			X			
4.	¿Realiza seguimiento a sus solicitudes a través del SAC?	X			X			X			
5.	¿Sabía usted que a través del SAC puede radicar su solicitud desde su casa o lugar de trabajo?	X			X			X			
6.	¿Cuáles son las dificultades que afronta para no usar esta plataforma?	X			X			X			
7.	¿Qué lineamientos propone para facilitar el manejo de esta plataforma?	X			X			X			
8.	¿Qué recomendaciones daría para dar a conocer esta plataforma?	X			X			X			
9.	¿Le gustaría recibir capacitación para hacer buen uso de esta plataforma?	X			X			X			

**INSTRUMENTO DE VALORACIÓN GENERAL****IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADOR DE LOS INSTRUMENTOS**

Nombre: Darcy Casilla

Título de Maestría: Maestría en Pedagogía

Universidad: Universidad del Zulia

Título de Doctor(a): Doctora en Ciencias Humanas

Universidad: Universidad del Zulia- Venezuela

Tiempo de dedicación a la investigación educativa: 40 años.

5. ¿Considera usted que los Instrumento propuestos permiten recolectar la información que aporta al logro de los objetivos propuestos?:

Sí: \_\_\_\_\_x\_\_\_\_\_ ¿Por qué?

Son congruentes con los objetivos, muy bien relacionados

No: \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

6. ¿Considera usted que los instrumentos están bien diseñados?:

Sí: \_\_\_\_\_x\_\_\_\_\_ ¿Por qué?

Están redactados en forma clara, coherente y adecúan el lenguaje a los informantes, tienen una lectura fácil.

No: \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

7. ¿Considera usted que los instrumentos son coherentes con el tipo de investigación?:

Sí: \_\_\_\_x\_\_\_\_ ¿Por qué?

Si porque las preguntas permitirán generar información que deben ir registrando

No: \_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

8. Considera Ud. que los instrumentos son válidos para el estudio:

Sí: \_\_\_\_x\_\_\_\_ ¿Por qué?

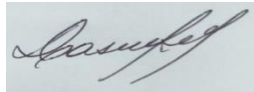
Si, son válidos por su contenido y adecuación del lenguaje a los informantes

No: \_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

Firma del Evaluador:



No. Cédula: 4522714



## Anexo 5



## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

## LISTA DE COTEJO DE DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES

No.	Criterio a observar	Redacción y claridad			Relación con las categorías			Coherencia con los objetivos			Observaciones y sugerencias
		A	MA	NA	A	MA	NA	A	MA	NA	
1.	¿Conoce el Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación?	x			x			x			
2.	¿Tiene una cuenta de usuario registrada en el SAC?	x			x			x			
3.	¿De qué manera realiza sus solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, denuncias u otros) ante la Secretaría de Educación de Soledad?	x			x			x			
4.	¿Realiza seguimiento a sus solicitudes a través del SAC?	x			x			x			
5.	¿Sabía usted que a través del SAC puede radicar su solicitud desde su casa o lugar de trabajo?	x			x			x			
6.	¿Cuáles son las dificultades que afronta para no usar esta plataforma?	x			x			x			
7.	¿Qué lineamientos propone para facilitar el manejo de esta plataforma?	x			x			x			
8.	¿Qué recomendaciones daría para dar a conocer esta plataforma?	x			x			x			
9.	¿Le gustaría recibir capacitación para hacer buen uso de esta plataforma?	x			x			x			

**INSTRUMENTO DE VALORACIÓN GENERAL****IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADOR DE LOS INSTRUMENTOS**

Nombre: Dayré Mendoza

Título de Maestría: Docencia para la Educación Superior

Universidad: Universidad del Zulia

Título de Doctor(a): Doctora en Ciencias Odontológicas

Universidad: Universidad del Zulia- Venezuela

Tiempo de dedicación a la investigación educativa: 15 años.

9. ¿Considera usted que los Instrumento propuestos permiten recolectar la información que aporta al logro de los objetivos propuestos?:

Sí: \_\_\_\_x\_\_\_\_ ¿Por qué?

Sí, porque están muy bien redactados, fácil de lectura.

No: \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

10. ¿Considera usted que los instrumentos están bien diseñados?:

Sí: \_\_\_\_x\_\_\_\_ ¿Por qué?

Si, claros y coherentes en la información que suministra y quiere buscar.

No: \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

11. ¿Considera usted que los instrumentos son coherentes con el tipo de investigación?:

Sí: \_\_\_\_x\_\_\_\_ ¿Por qué?

Si, y son coherentes con la investigación, relacionando objetivos para que los informantes, sean precisos en sus respuestas.

No: \_\_\_\_x\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

12. Considera Ud. que los instrumentos son válidos para el estudio:

Sí: \_\_\_\_x\_\_\_\_ ¿Por qué?

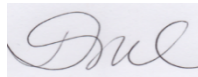
El presente instrumento es válido para la presente investigación.

No: \_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

Firma del Evaluador:



No. Cédula: 13.931.099